



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

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

#### 1.1. DO OBJETO

1.1. Constitui o objeto deste Termo de Referência, a Contratação de Empresa para o manutenção presencial 24X7 do sistema de telefonia do SAMU/TIH em seu SITE PRINCIPAL e SITE BACKUP, compreendendo manutenção, operação, correções de segurança, atualização, suporte técnico hierárquico/segmentado (suporte de 2º e 3º níveis) especializado do fabricante, cobertura integral de *hardware* e *software* de forma contínua, atualização de *softwares* e reposição de peças originais para a solução de telefonia unificada e integrada da FS/RJ e implementação/adaptação do ambiente para High Availability (HA) para o site principal com fornecimento de eventuais licenças necessárias e seus respectivos dispositivos acessórios, de acordo com as especificações em soluções OpenScape Voice V10 e OpenScape Contact Center V11 (fabricante Unify), além dos hardwares e acessórios utilizados pelo FS/RJ, de acordo com as especificações e condições a serem definidas neste instrumento administrativo.

1.2. A contratação se dará pela modalidade de pregão eletrônico com menor preço para a contratação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra visando suprir necessidade da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

1.3. A contratada deverá fornecer mão de obra em escala 12/36 de 4 Técnicos em Telecomunicações devidamente treinados e comprovados que atendam ao Item 10.3 desse Termo de Referência.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. A Fundação Saúde é uma entidade pública, de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, regida pela Lei Estadual nº 5.164/2007, alterada pela Lei Estadual nº 6.304/2012, que visa à gestão da saúde pública no Estado do Rio de Janeiro. Por ser órgão integrante da administração pública indireta, está vinculada à Secretaria de Estado de Saúde e atua em consonância com as diretrizes constitucionais e legais previstas para o Sistema Único de Saúde, conforme o contrato de gestão vigente.

2.1.2. Tem como objetivo institucional, dentre outros, "executar e prestar serviços de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde do Rio de Janeiro" (<http://www.fs.rj.gov.br/fidelidade/wp-content/uploads/2013/03/Estatuto.pdf>).

2.1.3. A Fundação Saúde possui Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado de Saúde para o gerenciamento de diversas unidades de saúde públicas estaduais e uma dessas unidade é o SAMU 192 capital do RJ;

2.1.4. As características de atendimento do SAMU 192 estão em conformidade com o preconizado na legislação vigente, especialmente a **portaria n.º 22048 de 05/11/2002 que institui o regulamento técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência;** e a **portaria n 03 3 n 06 de 28/09/2017**, as quais apresentam diretrizes para funcionamento do SAMU 192 capital RJ. Para tanto, se faz necessária, uma estrutura tecnológica confiável que possibilite o ininterrupto funcionamento dos sistemas/softwares, a garantia da comunicação interna, a divulgação através do web site, bem como também a atividade do médico regulador a qual envolve o exercício da telemedicina, impõe-se a gravação contínua das comunicações.

2.1.5. A Fundação Saúde já realizou aquisições dos equipamentos em processo licitatório de Pregão Eletrônico somente de aquisição e garantia de venda. Neste caso fica evidenciado que o serviço de manutenção é fundamental, considerando que o equipamento terá vida útil prolongado com as manutenções. Importante destacar que o prazo de garantia que o mercado oferece na compra deste tipo de equipamento é de apenas 01 (um) ano;

2.1.6. Outro ponto importante é a essencialidade do objeto desta contratação, uma vez que haja interrupção no serviço de telefonia, causará danos incalculáveis, envolvendo vidas, para o cidadão fluminense;

2.1.7. É essencial que se tenha uma percepção da complexidade da infraestrutura tecnologica da operação SAMU-192,

2.1.8. A justificativa portanto é suprir o fornecimento do serviço de telefonia, de modo a garantir o funcionamento dos equipamentos de Telecom sem prejuízos ao atendimentos das chamadas de suporte à saúde em emergência, este serviço nos possibilita contar com atendimento ininterrupto ou com o mínimo impacto em caso de falhas aos equipamentos conectados.

2.1.9. O quantitativo a ser utilizado, foi definido em função de levantamentos, através de visita técnicas no SITE PRINCIPAL E BACKUP gerida pela FUNDAÇÃO SAÚDE do Estado do Rio de Janeiro, mantendo assim um serviço essencial, considerado sua natureza.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

3.1. A descrição completa dos itens encontra-se no Anexo II - Descrição das Especificações.

<b>Item</b>	<b>Código SIGA</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade</b>	<b>Qtd</b>
1	ID - 176080	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO, DESCRICAO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTACAO DE SERVICIO DE MANUTENCAO AVANCADA DE TI PARA PLATAFORMA DE TELEFONIA E CALL CENTER, TIPO SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA <b>Código do Item:</b> 0216.003.0088	Serviço	1

### **3.2. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

3.1.1. O prazo de vigência da contratação é de até 12 (doze) meses contados do (a) assinatura do contrato, podendo ser prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

3.2.2. A implementação da condição resolutive acima disposta será previamente comunicada à CONTRATADA, indicando-se em notificação própria a data inicial de extinção do pacto, quando operarão seus efeitos de pleno direito.

3.2.3. A manutenção dos hardwares é de responsabilidade da CONTRATADA.

### **3.3. CLASSIFICAÇÃO DOS [BENS OU SERVIÇOS] DA CONTRATAÇÃO**

3.3.1. Em consonância com o Insiso XIII do Art. 6º d lei 14.133/2021, o serviços é classificado como "comuns", uma vez que os padrões de desempenho e qualidade são objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado;

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. REQUISITOS SOCIAIS, CULTURAIS E AMBIENTAIS:**

4.1.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.1.2. Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). Deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que instrui a Polícia Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos

13 a 18 do Decreto nº 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

## **4.2. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE**

4.2.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC etricleoroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

4.2.2. Fornecer materiais compostos no todo ou em parte, por material reciclável, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2. Acondicionar os materiais em embalagens compostas se possível por materiais recicláveis.

4.2.3. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.2.4. A contratação observará as orientações referentes à sustentabilidade ambiental previstas na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

## **4.3. TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO DA INFORMAÇÃO**

4.3.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

4.3.2. Será exigida da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da FUNDAÇÃO SAÚDE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que a FUNDAÇÃO SAÚDE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

4.3.3. Cada profissional da CONTRATADA que atuar diretamente na prestação de serviço, deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da FUNDAÇÃO SAÚDE ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado.

4.3.4. Cada profissional da CONTRATADA que atuar diretamente na prestação de serviço, deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela FUNDAÇÃO SAÚDE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da FUNDAÇÃO SAÚDE, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.

4.3.5. Cada profissional da CONTRATADA que atuar diretamente na prestação de serviço, deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

4.3.6. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE, bem como suas respectivas Normas Complementares – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

## **4.4. GARANTIA CONTRATUAL**

4.4.1. 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 96 da Lei nº 14.133/2021.

**I** - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil,

e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

**II** - Seguro-garantia;

**III** - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

**IV** - Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total. (Incluído pela Lei nº 14.770, de 2023)

§ 2º Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

§ 3º O edital fixará prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia pelo contratado quando optar pela modalidade prevista no inciso II do § 1º deste artigo.

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

4.4.3. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.4.4. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;

4.4.5. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela FUNDAÇÃO SAÚDE à CONTRATADA.

4.4.6. A autorização contida na Subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

4.4.5. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

4.4.8. 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.

4.4.9. 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).

4.4.10. 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 FUNDAÇÃO SAÚDE ou a terceiros, na execução do objeto deste Termo de Referência.

#### **4.5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

4.5.1. Além das obrigações resultantes da observância das Leis nº 14.133 de 2021, são obrigações da FUNDAÇÃO SAÚDE:

4.5.2. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 14.133 de 2021;

4.5.3. Caberá à equipe técnica da FUNDAÇÃO SAÚDE realizar a inspeção de conformidade dos itens, de forma a certificar que estão de acordo com as especificações técnicas mínimas exigidas e a aceitação dos equipamentos alocados para início da prestação dos serviços;

4.5.4. Os danos, avarias, uso impróprio dos equipamentos decorrente de mau uso, serão de responsabilidade da FUNDAÇÃO SAÚDE;

4.5.5. Proporcionar à Contratada as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;

4.5.6. Permitir acesso dos empregados da Contratada às suas dependências para a execução do serviço;

4.5.7. Prestar aos empregados da Contratada todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e indicar as áreas onde os serviços serão executados;

4.5.8. Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de empregado ou preposto da contratada que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício da função que lhe fora atribuída;

4.5.9 . Atestar a nota fiscal/fatura ou devolvê-la, em caso de desacordo ou por descumprimento ao pactuado, no prazo de 10 (dez) dias úteis após o seu recebimento a encaminhando para pagamento, desde que cumpridas todas as exigências pactuadas;

4.5.10. Efetuar o pagamento à contratada de acordo com as condições e prazos estabelecidos no instrumento contratual, desde que cumpridas todas às exigências pactuadas;

4.5.11. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e repactuações do mesmo;

4.5.12. Colocar em prática as recomendações técnicas feitas pela empresa, relacionadas com as condições de funcionamento, uso e segurança dos equipamentos;

4.5.13. Destinar área específica nos locais de instalação dos equipamentos, dotadas de pontos elétricos em quantidade compatível com as máquinas;

4.5.14. Comunicar à Contratada quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços contratados;

#### **4.6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.6.1. São responsabilidades do CONTRATADA:

4.6.2. Executar os serviços conforme as especificações do Contrato, deste Termo de Referência e de sua proposta;

4.6.3. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;

4.6.4. Garantir o cumprimento, durante toda a vigência contratual, dos requisitos mínimos relacionados à perfis profissionais de sua equipe técnica diretamente envolvida na execução do objeto, de acordo com as obrigações contratuais e em conformidade com as normas e determinações em vigor;

4.6.5. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas deste;

4.6.6. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;

4.6.7. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual;

4.6.8. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão – comunicando o GESTOR do Contrato, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

4.6.9. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

4.6.10. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato

4.6.11. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não

excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

4.6.12. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações da metodologia de trabalho;

4.8.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRANTE, devendo ressarcir imediatamente a Administração Pública em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

4.6.14. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

4.6.15. Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação— assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas

4.6.16. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ava da União;
3. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
5. Certidão Negava de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

4.6.17. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do Contrato;

4.6.18. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados ao CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente;

4.6.19. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;

4.6.20. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;

4.6.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) 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; e

4.6.22. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

4.6.23. Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;

4.6.24. Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE;

4.6.25. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do CONTRATO, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

4.6.26. Ainda, quanto ao dimensionamento de sua PROPOSTA, à execução do CONTRATO, a CONTRATADA tem por responsabilidades:

4.6.27. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Lei nº 14.133 de 2021;

4.6.28. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

#### **4.7. VISTORIA**

4.7.1. Não há necessidade de Vistoria ou Visita Técnica nas Unidades de Saúde.

#### **4.8. VEDAÇÃO OU NÃO A PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS**

##### **4.8.1. DE CONSÓRSIOS**

4.8.1.1. Não será permitida 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).

4.8.1.2. A vedação a 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.

4.8.1.3. 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.

4.8.1.4. 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 nº 14.133/2021, que em seu artigo 15 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.

4.8.1.5. A admissão de consórcio em objeto de baixa complexidade atenta contra o princípio da competitividade, pois permitiria, com o aval da Administração Pública, a união de concorrentes que poderiam muito bem disputar entre si, violando, por via transversa, o princípio da competitividade, atingindo ainda a vantajosidade buscada pela Administração.

4.8.16. 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.

#### **4.9. VEDAÇÃO OU NÃO A SUBCONTRATAÇÃO**

4.9.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório na sua totalidade ou a sublocação dele.

4.9.2. A CONTRATADA poderá ter em seu quadro de funcionários, terceirizados, prestadores de serviços especializados, desde que comprovado o vínculo através de contrato assinado entre as partes e que atendam demandas específicas deste contrato.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### 5.1. INICIO CONTRATUAL

5.1.1. Para garantir a prestação do objeto do presente Termo, a CONTRATADA deverá realizar a vistoria técnica dos equipamentos imediatamente a assinatura do contrato.

5.1.2. Os equipamentos a serem mantidos deverão ser vistoriados conforme quantitativo e localidade indicadas no Modelo de Ordem de Fornecimento a ser emitida pelo CONTRATANTE após a celebração do Contrato.

5.1.3. Os endereços de manutenção serão nos Municípios constantes no Endereço de Entrega deste Termo de Referência que deverão ter os logradouros confirmados com cada CONTRATANTE. Caso haja alguma alteração nos endereços listados no Termo de Referência, a FUNDAÇÃO SAÚDE informará à CONTRATADA o novo endereço alterado.

5.1.4. A manutenção corretiva deve ser realizada a qualquer horário (24h), de domingo à domingo, inclusive feriados, não havendo a necessidade de ser agendada com antecedência.

5.1.5. Em caso de substituição, os equipamentos deverão ser idênticos aos instalados ou superiores e aceito pela FUNDAÇÃO SAÚDE. Qualquer alteração de equipamento na entrega deve ser expressamente autorizada pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

5.1.6. 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.

5.1.7. A fim de evitar que pessoas não autorizadas executem os serviços de manutenção, ou abertura dos equipamentos, 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.

5.1.8. A verificação quanto ao estado dos equipamentos 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.

5.1.9. O equipamento entregue poderá ser recusado pela FUNDAÇÃO SAÚDE nos seguintes casos:

- Quando entregue com especificações técnicas inferiores aos instalados ou divergente daqueles apresentados à CONTRATADA;
- 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.

5.1.10. 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.

5.1.11. Após a entrega, técnicos da CONTRATADA deverão realizar a instalação dos equipamentos nos locais indicados pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

5.1.12. 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.

5.1.13. Os equipamentos serão entregues, instalados e configurados, nos endereços abaixo:

Unidade	Endereço
SAMU - Site Principal	Rua Barão de Itapagipe, 225 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20261-005
SAMU - Site Backup	Rua Azeredo Coutinho, 44 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20230-170

5.1.14 – Havendo necessidade, a FUNDAÇÃO SAÚDE poderá remanejar os equipamentos entre as Unidades. Para isso, será oficializado por escrito à CONTRATADA que realize o remanejamento, sendo informando o nome da Unidade, endereço, a data e o equipamento com seu número de série.

## **5.2. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

5.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

5.2.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

5.2.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

5.2.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

5.2.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

5.2.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

5.2.6.1. O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

5.2.6.2. O fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

5.2.7. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.2.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

5.2.9. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

5.2.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.2.11. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

5.2.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

5.2.12.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu

desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

5.2.12.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

5.2.12.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

5.2.12.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.2.12.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

5.2.13. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.2.14. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

5.2.15. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

### **6.1. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:**

6.1.1. Condições gerais a serem observadas

6.1.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso nas Unidades de Saúde, nos endereços citados;

### **6.2. DA REUNIÃO INICIAL**

6.2.1. O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

Definir as providências de implantação dos serviços;

Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

6.2.2. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

- No decorrer da REUNIÃO INICIAL será apresentado à CONTRATADA o PLANO DE INSERÇÃO, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a CONTRATADA iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
- Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

### **6.3. PRAZO DA INSTALAÇÃO/IMPLANTAÇÃO**

6.3.1. A instalação/implantação da solução, objeto deste Termo de Referência, será realizada pela Contratada;

**6.3.2. A instalação dos nobreaks deverão ocorrer em, no máximo, 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato e deverá ser finalizada no máximo em 07 (sete) dias;**

### **6.4. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO**

6.4.1. Para garantir a “sustentabilidade” do projeto, a contratante deverá fornecer os seguintes serviços:

6.4.1.1. Suporte técnico remoto.

6.4.1.2. A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente os sistemas contratados, de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em seu ambiente interno.

6.4.1.3. As solicitações de atendimento serão recebidas pela Contratada, identificada a natureza do problema e encaminhada aos seus respectivos especialistas, que irão proceder ao atendimento e retornar ao usuário através do telefone, e-mail, acesso remoto ou visita técnica, baseados no nível de prioridade de cada chamado.

6.4.1.4. Nos casos que houver a necessidade de intervenção dos técnicos para a realização de procedimentos nos aplicativos instalados e implantados da FUNDAÇÃO SAÚDE, tais serviços sempre que possível poderão ser realizados remotamente acessando os sistemas da Contratante.

6.4.1.5. Dependendo das circunstâncias e nível de prioridade o atendimento ao chamado deverá ser realizado “in loco” nas Unidades de Saúde da FUNDAÇÃO SAÚDE.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

### 7.1. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

7.1.2 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.

7.1.3. A solução deverá ser entregue de acordo com os prazos estabelecidos no item “7. Dos Prazos de Entrega e Instalação”, contemplando a instalação inicial da solução e novas solicitações que se fizerem necessárias ao longo da vigência contratual.

7.1.4. Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo de entrega (estabelecido no item “7.1”) ou de instalação de equipamentos solicitados (estabelecido no item “7.1”), poderão ser aplicadas glosas no pagamento conforme abaixo:

INMS	VERIFICAÇÃO	GLOSA	VALOR MÁXIMO
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.

7.1.5. Em caso de atraso de entrega superior à 30 (trinta) dias, a CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as sanções previstas no item “25 - Sanções Administrativas” relativas à inexecução parcial ou total do objeto.

7.1.6. 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.

7.1.7. 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

7.1.8. 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.

7.1.9. 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.

7.1.10. O atendimento da demanda só será considerado concluído após o aceite formal da equipe da

FUNDAÇÃO SAÚDE. Caso a FUNDAÇÃO SAÚDE não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a FUNDAÇÃO SAÚDE fornecerá informações sobre as pendências a serem sanadas.

7.1.11. 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.

7.1.12. 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 23.6, 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 6º (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 11º (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.

**7.13. 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 do Totem. 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.**

7.14. Conforme previsto, 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 23.11, inclusive nos casos em que houver a substituição.

7.15. 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.

**7.16. 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 “23.6”, ela deveria realizar a TROCA do equipamento por um novo até o dia 11/09/2020. 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 23.11, 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 23.14, 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.

7.1.17. 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.

7.1.18. 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 “15.11”, que deve ser aplicado já na fatura em que se apurar o descumprimento, mesmo o chamado ainda estando em aberto.

7.1.19. Nos casos em que o chamado não for encerrado por mais 20 dias úteis após seu prazo de atendimento, passa a ser aplicada a glosa prevista no item 23.14, a ser cobrada a cada faturamento.

7.1.20. Caberá a CONTRATADA apresentar mensalmente “Caderno de pré-faturamento” contendo os níveis de serviço atingidos para cada equipamento disponibilizado, indicando as possíveis glosas previstas.

7.1.21. 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 relatório de nível de serviço incorreto ou fora do prazo previsto	Ao término de cada mês, se a CONTRATADA apresentar relatório incorreto ou apresentar o relatório fora do prazo.	2% (dois por cento) do valor mensal do faturamento, a cada reincidência do erro e a cada período de 1 (um) mês sem apresentar o Caderno de pré-faturamento de forma correta	Limitada sua aplicação até o máximo de 10% (dez por cento) do valor faturamento

7.1.22. 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.

7.1.23. 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.

## 7.2. FORMA DE PAGAMENTO:

7.2.1. O pagamento será efetuado mensal mediante apresentação de Notas Fiscais referente aos serviços prestados do contrato pela CONTRATANTE, devendo as Notas Fiscais serem apresentadas à CONTRATANTE até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao da realização dos serviços do contrato, emitida pelo CONTRATANTE (Termo de Recebimento Definitivo). A (s) Nota (s) fiscal (is) apresentadas pela CONTRATADA deve estar aderentes aos requisitos legais e tributários firmados pelos órgãos competentes sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo (s) servidor (es) competente (s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

7.2.2. A nota fiscal será atestada pelos fiscais do contrato, conferida e classificada pelo gestor do contrato, sendo liberada, em caso de regularidade, para o pagamento que acontecerá nas baterias pré-determinadas no Art. 39 do Decreto Estadual 46.931 de 07 de fevereiro de 2020.

7.2.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

7.2.4. Caso se faça necessário à reapresentação de qualquer Nota Fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo para pagamento acontecerá em uma próxima data constante nas baterias pré-determinadas no Art. 39

do Decreto Estadual 46.931 de 07 de fevereiro de 2020.

7.2.5. Somente serão efetuados os pagamentos referentes aos serviços efetivamente executados e medidos, desde que cumpridas todas as exigências contratuais.

7.2.6. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Instrumento;

7.2.7. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal

7.2.8. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- O prazo de validade;
- A data da emissão;
- Os dados do contrato e do órgão contratante;
- O período de prestação dos serviços;
- O valor a pagar; e
- Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2.9. A Nota Fiscal ou Fatura para o pagamento deverá discriminar o serviço no período compreendido pela NF, conforme valores e informações a ser apresentada pela CONTRATADA no certame.

7.2.10. Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

Não produziu os resultados acordados;

Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

Deixou de utilizar os materiais e recursos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

7.2.12. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

7.2.13. A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas a, b, c, d e e, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

## **8. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL**

### **8.1. PROPOSTA COMERCIAL**

8.1.1. A proposta comercial deverá estar embasada no Detalhamento do Objeto deste Termo e considerar todos os custos relativos ao projeto, as etapas de implantação e customização do sistema, para a sua execução no Estado do Rio de Janeiro.

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

8.1.2.1. Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

8.1.2.2. Preço global, atualizados, em algarismo e por extenso (total), prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R\$);

8.1.2.3. Todos os custos deverão estar inclusos, tais como impostos, taxa de entrega, Licenças, logística e consultoria;

8.1.2.4. Nome ou razão social da CONTRATADA, CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço

eletrônico (e-mail), este último, se houver, para contato;

8.1.3. Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo a contratada a faculdade de promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias, objetivando a comprovação da regularidade da cotação ofertada.

8.1.5. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da CONTRATADA, das condições estabelecidas no Contrato, neste Termo de Referência e no Edital.

8.1.6. A proposta comercial deverá ser apresentada no MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS.

## **9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **9.1. ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

9.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderão pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, *caput*).

9.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

9.1.3 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*).

9.1.3.1. O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

9.1.3.2. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

9.1.4. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato. (Lei nº 14.133/2021, art. 118).

9.1.4.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.1.5. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

9.1.6. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

9.1.7. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, *caput*).

9.1.7.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

9.1.8. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, §2º).

9.1.9. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

***9.1.10. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.***

9.1.11. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

9.1.12. Será exigida a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

9.1.13. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

9.1.13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da FUNDAÇÃO SAÚDE, especialmente designados, na forma dos Arts. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.13.2. O representante da FUNDAÇÃO SAÚDE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

9.1.13.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Instrumento.

9.1.13.4. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 124 da Lei nº 14.133 de 2021.

9.1.13.5. O representante da FUNDAÇÃO SAÚDE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos art. 125 da Lei nº 14.133 de 2021.

9.1.13.6. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Instrumento e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no artigo 104 da Lei nº 14.133 de 2021.

9.1.13.7. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

9.1.13.8. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto utilizando um instrumento para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

9.1.13.9. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

9.1.13.10. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

9.1.13.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

9.1.13.12. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

9.1.13.13. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando está ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

9.1.13.14. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos

serviços.

9.1.13.15. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da FUNDAÇÃO SAÚDE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 123 da Lei nº 14.133 de 2021.

## **9.2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

9.2.1. O acordo de Nível de Serviços – ANS deve ser considerado e entendido pela contratada como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto a FUNDAÇÃO SAÚDE, podendo resultar em glosas, através de critério de pontuação ou aplicação de multas.

## **10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

### **10.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA**

10.1.1. 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;

10.1.2. Modalidade de Licitação ocorrerá por Pregão de acordo com o art. 28 Inciso I da Lei 14.133/2021

10.1.3. Critério de Julgamento das propostas será realizado por Menor Preço, de acordo com o art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021;

10.1.4. Modo de Disputa Aberta e dará por com lances sucessivos e decrescentes de acordo com o art. 56, Inciso I da Lei nº 14.133/2021;

10.1.5. Regime de Execução se dará por Empreitada por Preço Global de acordo com o art. 46, Inciso II da Lei nº 14.133/2021;

10.1.6. 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.

### **10.2. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

10.2.1. Habilitação Econômico-Financeira

10.2.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de pessoa jurídica, ou certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor, caso se trate de pessoa física ou de sociedade simples.

10.2.2.1. Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial.

10.2.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

10.2.2.1. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício social no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

10.2.2.2. Os fornecedores criados no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficam autorizados a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

10.2.2.3. Poderá ser apresentado o balanço intermediário, caso autorizado por lei ou pelo contrato/estatuto social.

10.2.3. Para fins de habilitação econômico-financeira de sociedade empresária em recuperação judicial deverão ser considerados os valores constantes no Plano de Recuperação Judicial, homologado pelo Juízo competente, para fins de apuração dos índices contábeis previstos no edital.

10.2.4. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

10.2.5. Caso seja apresentado resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá ser comprovado capital ou patrimônio líquido mínimo de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

NOTA EXPLICATIVA: A fixação do percentual referente ao patrimônio líquido se insere na esfera de atuação discricionária da Administração, podendo ser exigido até 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação (art. 69, § 4º, da Lei nº 14.133/2021), exceto na hipótese de orçamento sigiloso, para evitar que o parâmetro do preço estimado seja revelado por outros meios.

10.2.5.1. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.2.6. Justifica-se a previsão da exigência de qualificação econômico-financeira considerando tratar-se de serviço de grande alto valor, cuja a execução exigirá que a CONTRATADA possua uma gestão equilibrada das suas finanças para a sustentação do serviço. Sendo assim, torna-se necessária a análise da saúde financeira como condição de qualificação.

### 10.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.3.1. A LICITANTE deverá apresentar atestado de capacidade técnica, conforme abaixo:

10.3.2. A Licitante deverá apresentar comprovação técnica da Certificação UNIFY, Master / Service Provider Specialization ou a Certificação UNIFY, Professional Specialization. Essas certificações são imprescindíveis para garantir aptidão técnica mínima necessária para execução dos serviços assim como possibilitar a abertura de chamados diretamente junto ao fabricante UNIFY. Empresas que não possuem em seu quadro técnico profissionais com essas certificações, não possuem acesso aos sistemas de abertura de chamados prioritários junto à UNIFY, para que seja exequível o cumprimento dos diferentes tipos de serviços atendidos, assim como não possuem acesso aos softwares mais atualizados para a gestão dos ambientes.

10.3.3. Os profissionais alocados no site principal da CONTRATANTE deverão possuir conhecimentos técnicos, não se limitando a, dos seguintes tópicos:

1. Redes corporativas convergentes - dados, voz e imagem;
2. Ambientes de virtualização, tal como VmWare;
3. Servidores de aplicação, tais como os servidores das marcas/fabricantes IBM, SUN, Dell;
4. Elementos de rede e teleprocessamento;
5. Monitoramento de redes de telecomunicações e gateways;
6. Redes internet, extranet, ethernet;
7. Protocolos de comunicação, compressão de dados, criptografia;
8. Protocolos TCP/IP, SNMP, telefonia IP (VoIP);
9. Estrutura, funcionamento e operação de call/contact centers;
10. CODECs especificados pela União Internacional de Telecomunicações (UIT);
11. Interfaces de comunicação, como V24, V28, V35;

12. Protocolos de Sinalização E1, ISDN-PRI, ISDN-BRI, R2 Digital, SS7, VoIP, SIP, H.323, Cornet, VOXML;
13. Técnicas de cabeamento estruturado;
14. CTI - Computer Telephony Integration;
15. Gestão de rotas de saída e análise de desempenho;
16. Ativação e gerenciamento de sistemas de Telefonia TDM e VOIP;
17. Atuação na gerência de problemas e performance da rede de serviços;
18. Conhecimento de infraestrutura de telecomunicações (serviços IP de voz, vídeo e dados);
19. Análise e resolução de problemas em redes de dados.

10.3.4. Atestado de Capacidade Técnica acompanhada da respectiva averbação junto ao CREA que comprove que a licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo 12 (doze) meses, serviço de suporte tecnológico em Central(is) Telefônica(s) do mesmo modelo/fabricante, com função de Contact Center, abrangendo o fornecimento de peças e atualização de softwares.

10.3.5. Em virtude da contratação, exige-se o fornecimento de atestado de capacidade técnica referenciando um quantitativo mínimo de 14 posições de atendimento e 100 ramais.

10.3.6. Atestado de Capacidade Técnica junto ao fabricante da solução.

10.3.7. A CONTRATADA deverá comprovar em até 30 dias após a assinatura do contrato que possui contrato junto ao fabricante da solução que garanta o suporte N2 e N3 e a atualização de versão do software durante toda a vigência do contrato.

10.3.8. A equipe alocada pela CONTRATADA em todos os níveis deverá ser distribuída para a execução dos serviços contratados de forma a prestar o devido suporte e garantir a continuidade dos serviços a qualquer tempo, inclusive em feriados, sábados e domingos.

10.3.9. Os suportes de 2º e 3º níveis poderão ser executados pela mesma equipe, desde que seja assegurado o cumprimento integral das obrigações indicadas neste Termo de Referência.

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

10.3.11. Declaração de que a LICITANTE não oferta produtos com materiais perigosos - Declaração de Sustentabilidade Ambiental.

10.3.12. 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.

10.3.13. Este percentual não infringe a nenhuma norma e não restringe o universo de competidores, viabilizando a contratação de uma empresa com experiência comprovada no ramo, evitando assim, danos ao erário e prejuízo aos pacientes dependentes da Rede SUS do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

10.3.14. Para garantir a plena validação da capacidade técnica e assegurar a qualidade dos serviços e produtos, é imprescindível a apresentação de uma carta oficial do fabricante em nome da Licitante. Este documento é fundamental para confirmar a parceria estabelecida entre a empresa e o fabricante, além de assegurar que tem a capacitação necessária para oferecer suporte adequado aos sistemas implementados na SAMU, como OpenScape Voice V10 e OpenScape Contact Center V11 (fabricante Unify).

#### **10.4. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

10.4.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de Lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.4.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantais, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.4.3. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – S LU ou sociedade identificada como empresa individual**

**de responsabilidade limitada - EIRELI** : inscrição do ato constuvo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercans, a cargo da Junta Comercial da respecva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**10.4.4. Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federava onde se localizar a filial, agência, sucursal ou

Estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normava DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

**10.4.5. Sociedade simples:** inscrição do ato constuvo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**10.4.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constuvo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respecvamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

**10.4.7.** Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## **10.5. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

**10.5.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

**10.5.2.** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

**10.5.3.** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

**10.5.4.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de 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;

**10.5.5.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**10.5.6.** Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

**10.5.7.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

**10.5.8.** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipa

## **10.6. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (PCA)**

**10.6.1.** Informa-se que o objeto da contratação se encontra previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) (<https://pncp.gov.br/app/pca/42498600000171/2024/13>), conforme dados abaixo:

Item	Código SIGA	Descrição	Unidade	Qtd

1	ID - 176080	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO, DESCRICAO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTACAO DE SERVICIO DE MANUTENCAO AVANCADA DE TI PARA PLATAFORMA DE TELEFONIA E CALL CENTER, TIPO SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA <b>Código do Item:</b> 0216.003.0088	Serviço	1
---	-------------	--	---------	---

## 10.7. TESTE DE CONFORMIDADE

10.7.1. Não será necessário utilizar o Teste de Conformidade para esse Termo de Referência.

## 11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

### 11.1. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

11.1.1. Em virtude da emergencialidade, a apuração dos custos estimados ao projeto, será realizado pela Chefia de Pesquisa de Serviços (FS/CSQP)

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Antes de apresentar a proposta, a licitante deverá realizar todos os levantamentos essenciais, de modo a não incorrer em omissões, que jamais poderão ser alegada em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços, alteração de data de entrega ou alteração de qualidade.

12.2. O preço total proposto deverá considerar a consecução do objeto da presente contratação, englobando todos os custos diretos e indiretos incidentes, inclusive a entrega e o descarregamento.

12.3. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das diretrizes dos serviços do presente objeto não poderão constituir pretexto para a cobrança por "serviços novos, extras ou adicionais".

12.4. Considerar-se-á a Contratada como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global de sua proposta, também, as complementações e acessórios por acaso omitidos nesta especificação, mas implícitos e necessários à perfeita e completa execução dos serviços.

12.5. Todos os avisos, notificações, solicitações e comunicados só serão considerados entregues se devidamente protocolados, enviados por telegrama, carta, fax ou meio digital, salvo a abertura de chamados de manutenção.

12.6. Os casos omissos serão analisados pela Procuradoria Geral do Estado, à luz da legislação vigente, subsidiando posteriores decisões administrativas.

## 13. ASSINATURAS

13.1. O presente Termo de Referência foi elaborado e assinado pela Chefia de Telecomunicações e o Coordenador de Sistemas da FUNDAÇÃO SAÚDE, em harmonia com a Lei Federal nº 14.133, de 2021 e art. 11 do Decreto Estadual nº 46.642/2019, 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:

Paulo Cesar Souza Rangel Chefia de Telecomunicações	ID: 4463477-3
Antonio Albuquerque Coordenador de Sistemas	ID: 4421313-1

Rio de Janeiro, 29 novembro de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefia de Telecomunicações**, em 29/11/2024, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **88398955** e o código CRC **287A615E**.

Referência: Processo nº SEI-080002/010211/2024

SEI nº 88398955

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005  
Telefone: 3293-3300 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## ANEXO I – DESCRIÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES

### 1. OBJETO

1.1. Contratação da prestação de serviços continuados de suporte tecnológico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana -, incluindo sábados, domingos e feriados, contendo mão de obra exclusiva com 1 (um) técnico alocado nas dependências da Fundação Saúde do Rio de Janeiro, compreendendo manutenção, operação, correções de segurança, atualização, suporte técnico hierárquico/segmentado (suporte de 2º e 3º níveis) especializado do fabricante, cobertura integral de *hardware* e *software* de forma contínua, atualização de *softwares* e reposição de peças originais para a solução de telefonia unificada e integrada da FS/RJ e implementação/adaptação do ambiente para High Availability (HA) para o site principal com fornecimento de eventuais licenças necessárias e seus respectivos dispositivos acessórios, de acordo com as especificações e condições a serem definidas neste instrumento administrativo.

1.2. O escopo do objeto, contendo as soluções OpenScape Voice V10 e OpenScape Contact Center V11 (fabricante Unify), além dos hardwares e acessórios utilizados pelo FS/RJ é composto pelos seguintes itens:

- 518 OpenScape Voice V10 Dynamic User;
- 040 OpenScape SBC /CTC V10 Session License (per Session);
- 002 OpenScape Voice V10 three-Year-Extension forSuSE Upgrade Protection License;
- 002 OSCC Enterprise V11 Base Package
- 081 OSCC Enterprise V11 Essential User;
- 008 OSCC Enterprise V11 Manager;
- 024 OSCC Enterprise V11 CMS IVR port;
- 080 OSCC Enterprise V11 CMS WebRTC Softphone;
- 081 OSCC Enterprise V11 CMS Recording Port;
- 012 OSCC Enterprise V11 CMS IVR Port;
- 001 OpenScape SBC/Circuit Telephony ConnectorV10 Base License;
- 002 OpenScape Branch 500I DP4 V2.0;
- 002 Servidores PowerEdge R550;
- 002 Nobreaks UPS Server 2200 RACK 19 2U;
- 200 Telefones Unify DP 12;
- 120 Fones de Ouvido RJ9 - Cygnus Voice HN1.

Atenciosamente,

Paulo Cesar Souza Rangel  
Chefia de Telecomunicações  
ID - 4463477-3

Rio de Janeiro, 27 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefia de Telecomunicações**, em 12/09/2024, às 12:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **81839007** e o código CRC **6AEDC925**.

Referência: Processo nº SEI-080002/010211/2024

SEI nº 81839007

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005  
Telefone: 3293-3300 - fs.rj.gov.br



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

## ANEXO II - LOCAIS DE INSTALAÇÃO

Os equipamentos estão instalados nos seguintes endereços:

UNIDADE		ENDEREÇO
SITE PRINCIPAL	SAMU	Rua Barão de Itapagipe, 225 - Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - 20261-005
SITE BACKUP	SAMU/Centro Estadual de Diagnóstico por Imagem	Rua Azeredo Coutinho, 44 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – 20230-170

Rio de Janeiro, 27 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefia de Telecomunicações**, em 12/09/2024, às 12:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **81840078** e o código CRC **560BF43C**.

Referência: Processo nº SEI-080002/010211/2024

SEI nº 81840078

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005  
Telefone: 3293-3300 - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

### ANEXO III - ORDEM DE FORNECIMENTO

#### IDENTIFICAÇÃO

OS:	Data de Emissão:	Emergencial:	Sim ( ) Não ( )
Área Requisitante da Solução:			
Nome do Projeto:		Sigla:	
Contratada:		Contrato nº	

#### 1. Especificação dos Produtos / Serviços e Volumes

ID	PRODUTO / SERVIÇO	QTD	PREÇO R\$ (valor franquia)
1			R\$
2			R\$
3			R\$
Total			R\$

#### 2. Instruções Complementares/Descrição detalhada

--

#### 3. Cronograma

ID	TAREFA	DATA INÍCIO	DATA FIM

#### 4. Datas e prazos

Data Prevista para Início dos Produtos / Serviços ____ de ____ de 20 ____	Data Prevista para Entrega dos Produtos / Serviços ____ de ____ de 20 ____	Prazo Total do Contrato (com Garantia) ____ de ____ de 20 ____
--	---	---

Rio de Janeiro, 27 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefia de Telecomunicações**, em 12/09/2024, às 12:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **81840100** e o código CRC **78E4CEF5**.

Referência: Processo nº SEI-080002/010211/2024

SEI nº 81840100

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005  
Telefone: 3293-3300 - fs.rj.gov.br



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

## ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Atestamos, para fins de comprovação junto à COMISSÃO DE LICITAÇÃO – [ÓRGÃO] relativamente ao Edital n° \_\_\_\_/20\_\_ a empresa [NOME DA EMPRESA], CNPJ: \_\_\_\_\_, não emprega substâncias perigosas em seu processo de produção, de acordo com as exigências do Edital.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Representante do Fornecedor:

Nome (\*): \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Representante da Empresa / Carimbo

(\* ) Apresentar ato constitutivo que subscreva a pessoa a representar o fabricante.

Rio de Janeiro, 27 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefia de Telecomunicações**, em 12/09/2024, às 12:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **81841131** e o código CRC **37D337ED**.

Referência: Processo nº SEI-080002/010211/2024

SEI nº 81841131

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005  
Telefone: 3293-3300 - fs.rj.gov.br



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

## ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Empresa:

CNPJ: \_\_\_\_\_ Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Declaro que vistoriei minuciosamente os locais para objeto referente à aquisição de nobreaks com 36 (trinta e seis) meses de garantia com serviço de instalação, manutenção preventiva e corretiva, troca de peças e baterias na FUNDAÇÃO SAÚDE e em suas Unidades de Gestão Plena, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

Portanto, tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletei informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial.

NOME DO REPRESENTANTE DA EMPRESA:

CPF:

CARGO:

NOME DO SERVIDOR:

CPF:

CARGO:

ID

(\*) Apresentar ato constitutivo que subscreva a pessoa a representar o fabricante.

Rio de Janeiro \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Rio de Janeiro, 27 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefia de Telecomunicações**, em 12/09/2024, às 12:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **81840254** e o código CRC **071D25E3**.

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005  
Telefone: 3293-3300 - fs.rj.gov.br



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

### ANEXO VI - PROPOSTA DE PREÇO

<b>Razão Social:</b>	<b>CNPJ:</b>
<b>Endereço:</b>	<b>Tel:</b>
<b>Representante:</b>	<b>CPF:</b>

Item	Descrição	Qtd (meses)	Valor Total
1	Contratação de serviços continuados de suporte tecnológico, compreendendo manutenção, operação, correções de segurança, atualização, suporte técnico hierárquico/segmentado (suporte de 2º e 3º níveis) especializado do fabricante, cobertura integral de <i>hardware</i> e <i>software</i> de forma contínua, atualização de <i>softwares</i> e reposição de peças originais para a solução de telefonia unificada e integrada da FS/RJ e implementação/adaptação do ambiente para High Availability (HA) para o site principal com fornecimento de eventuais licenças necessárias e seus respectivos dispositivos acessórios, de acordo com as especificações e condições a serem definidas neste instrumento administrativo, com a finalidade de manter a disponibilidade do sistema de telecomunicações.	12	R\$

#### DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

Declaro para os devidos fins e sob as penas da lei, em referência ao Edital de Concorrência Pública nº (\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_), que a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente pela licitante e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação.

Declaro ainda que a intenção de apresentar a proposta não foi informada, discutida ou influenciada por qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação.

Da mesma forma, declaro que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da licitação, quanto a participar ou não da referida licitação.

Por fim, declaro estar plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la, se responsabilizando pela execução do objeto no prazo do edital e que os preços se referem a preços usuais de mercado.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Representante da Empresa / Carimbo

(\*) Apresentar ato constitutivo que subscreva a pessoa a representar o fabricante.

Rio de Janeiro, 27 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefia de Telecomunicações**, em 12/09/2024, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **81840274** e o código CRC **9C62D101**.

Referência: Processo nº SEI-080002/010211/2024

SEI nº 81840274

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005  
Telefone: 3293-3300 - fs.rj.gov.br