



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

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - INTRODUÇÃO:

O presente Termo de Referência foi elaborado, baseando-se no atual cenário encontrado no Rio Imagem, o qual visa a Contratação de empresa especializada para prestação serviço contínuo de locação de Software RIS/PACS abrangendo a aquisição de ferramenta (licença de software) de sistema de gerenciamento e distribuição de imagens de raio X.

2 – OBJETO:

2.1. Contratação de empresa especializada para prestação serviço contínuo de locação de Software RIS/PACS abrangendo a aquisição de ferramenta (licença de software) de sistema de gerenciamento e distribuição de imagens de raio X, na unidade Rio Imagem, com endereço listado no Anexo I, de forma contínua, de acordo com as condições e especificações constantes deste documento.

2.2. Unidade de saúde para prestação do serviço:

RIO IMAGEM - RJ

2.3. De preferência, devem-se buscar especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares aos objetos comuns, possibilitando o estabelecimento de padrões de desempenho que permitam ao agente público analisar, medir ou comparar os produtos entre si, sem a indicação de marcas ou direcionamento a atributos só existentes naquele produto.

3 - DESCRIÇÃO DO OBJETO:

Cód. Siga	Descrição	Unidade	Quantidade
0349.001.0050 (ID - 166901)	SERVICOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS, DESCRIÇÃO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA EM GESTÃO CLÍNICA E HOSPITALAR, ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA, LOGÍSTICA E ESTRATÉGICA, TIPO SERVIÇO: IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E SUPORTE, ORIGEM: PESSOA JURÍDICA	Serviço	1

3.1 Condições gerais a locação:

3.2. Deverão ser fornecidos pela CONTRATADA todos os softwares necessários, tais como, Banco de Dados (SGBD) e quaisquer outros que sejam fundamentais à instalação e funcionamento do sistema no (s) servidor (es), com exceção de Sistemas Operacionais.

3.3. Os treinamentos de uso dos sistemas durante a instalação deverão ser contemplados na proposta.

3.4. Os serviços de suporte e atualização dos sistemas deverão estar contemplados durante a vigência do contrato.

3.5. Sistema de comunicação, armazenamento e distribuição de imagens diagnósticas e módulo para emissão de laudos;

3.6. Propriedades essenciais ao Sistema:

3.6.1. “O Servidor DICOM é um servidor DICOM. Ele recebe, organiza e armazena imagens em uma base de dados, tornando-as disponíveis para acesso através das nossas diferentes estações de trabalho. Além disso, atende a solicitações de serviço DICOM Query/Retrieve”.

SOFTWARE DICOM SERVER

Quantidade: 01 (Um): DICOM SERVER

Características gerais:

O servidor central de imagens de uma solução, sistema de comunicação, armazenamento e distribuição de imagens diagnósticas deverá ser responsável por receber, gerenciar, armazenar, compartilhar e distribuir todas as imagens geradas nas modalidades conectadas à solução através de uma rede Ethernet 100/1000Mbps. Esta solução deverá ter capacidade de gerenciar imagens no formato DICOM 3.0 e que possibilite o gerenciamento de sistema de arquivamento de imagens em armazenamento tanto interno ao servidor sistema de comunicação, armazenamento e distribuição de imagens diagnósticas como externo ao mesmo - visando oferecer o mais alto nível de segurança.

O sistema deve gerenciar uma quantidade ilimitada de exames por ano, com armazenamento On-Line limitado pela capacidade de espaço do storage do hardware utilizado no servidor. Armazenar e distribuir imagens sempre no formato DICOM 3.0, com níveis de visualizações (diagnóstica, clínica e de referência), via rede existente em TCP/IP LAN, WAN e WEB; deverá ser possível dividir as informações em diversos graus de compressão, independentes por modalidade, a serem definidos pela instituição;

Todas as imagens on-line armazenadas deverão poder ser acessadas no formato DICOM em tempo real;

Com o intuito de aumentar a segurança e completude de informações disponibilizadas ao médico radiologista, o sistema deverá contemplar ao menos 4 (quatro) unidades de um módulo/função para digitalização dos “pedidos médicos, questionários de anamnese, exames complementares ou quaisquer outros

documentos relevantes ao diagnóstico” e conversão dos mesmos para arquivos DICOM, integrando-os, automaticamente, a uma nova série do exame médico do paciente, que deverá ser visualizado através da mesma interface de visualização dos estudos (Workstation).

Possuir uma filosofia modular, flexível e expansível; permitindo acesso de qualquer Médico Radiologista e/ou Clínico de dentro ou de fora da instituição via Internet banda larga a partir de 1 Mbps.

Deve estar contida na solução adquirida a atualização do software do sistema de comunicação, armazenamento e distribuição de imagens diagnósticas / sistema de informação de radiologia, seja devido a melhorias ou a novas versões, sem custo para a instituição durante o período de garantia e/ou contrato de manutenção, visando evitar obsolescência ou desatualização do sistema.

Possuir algoritmo de compressões de imagens DICOM (lossy e lossless) para armazenamento e para transmissão das imagens via WEB (Internet, Intranet);

Possibilidade de implementar uma política de segurança de acesso, baseada em perfis e senhas individuais com privilégios de acesso, para proteger dados confidenciais de pacientes, que serão gerenciadas e atualizadas pelo administrador do Sistema. Todas as funcionalidades devem estar atreladas ao perfil do usuário, ou seja, de qualquer ponto de acesso ao sistema, o usuário poderá utilizar todas as ferramentas definidas no seu perfil.

Criar CD/DVD auto executáveis com imagens médicas no padrão DICOM 3.0, e visualizador integrados, que permita a visualização das imagens em qualquer PC padrão com sistema operacional Windows sem a necessidade de plug-ins ou softwares adicionais.

Objetivando o aumento da segurança, rastreabilidade e integridade de informações, deverá permitir a impressão de código de barras com a numeração do exame na documentação do paciente (laudo, gravação de CD, película radiográfica (filme) e papel).

Permitir gerenciamento do armazenamento das imagens Diagnósticas em um repositório on line, contendo uma ou mais partições com redundância (RAID5) para garantir a iehemorio\integridade e segurança dos dados e flexibilidade no gerenciamento das imagens.

Estas regras de armazenamento devem permitir modos de compressão diferentes para as imagens Diagnósticas quando forem gravadas nas diversas partições do storage on line. Exemplo: Na partição ‘A’ só serão gravados estudos de Mamografia sem compressão, na partição ‘B’ serão gravados os demais estudos com mais de 6 meses com uma alta taxa compressão (Lossy onde o estudo possa chegar até 1/5 do tamanho original).

Possuir capacidade de comunicação com outras unidades/servidores, sem limite de quantidade de interações entre unidades/servidores, a fim de centralizar, integrar, efetuar transferências de exames DICOM em horários agendados por modalidade, dotado de recursos que minimizem os eventuais impactos de oscilação na rede de comunicação.

Deve ser dotado de controle de pré-requisitos para execução de laudo, à lista de exames a serem laudados. Exemplo: o exame somente estará disponível para a execução do laudo quando o pedido médico (digitalizado) estiver anexado ao exame.

SOFTWARE GERADOR DE LAUDOS

Quantidade: 80 (quatro): Software GERADOR DE LAUDOS

Implementar módulo que permita a geração do laudo durante a realização do exame, através de um sistema de laudo narrado. A solução deverá permitir que o radiologista nas estações de trabalho possa tanto digitar como narrar, diretamente pelo *SISTEMA DE COMUNICAÇÃO, ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE IMAGENS*, tendo assim, nas estações de trabalho o status do laudo: não laudado, ditado, laudado, revisado, reconvocação, pendência, finalizado.

Implementar o módulo de gravação do laudo (laudo ditado pelo profissional) com controles que deem liberdade ao médico na gravação e edição do seu laudo de forma on-line. Numa mesma gravação deve ser possível escutar o que foi editado, sobrescrever trechos e continuar uma gravação antiga. Os arquivos de áudio deverão ficar compactados e vinculados às imagens do exame solicitado.

Permitir o gerenciamento dos arquivos de áudio para transcrição do laudo em formato texto;

Permitir integração com dispositivo de gravação compatível com equipamentos de transcrição de laudos ditados já usualmente conhecidos no mercado (ex. Philips Speech Mike);

Permitir a inclusão do laudo ao estudo solicitado, em forma de texto, simultaneamente à visualização das imagens;

Possuir sistema de segurança baseado em usuário/senha, e níveis diferenciados de acesso por usuário ou grupo de usuários.

Permitir a emissão de segunda via completa dos exames (laudos e imagens);

O módulo de diagnóstico deverá ter a capacidade de atender um volume ilimitado de exames por ano. O sistema também deverá possuir as características abaixo:

- Gerenciamento de lista de trabalho;
- Visualizar o histórico do paciente;
- Visualizar os documentos digitalizados (do pedido médico, anamnese, folha de sala e outros documentos); na mesma interface de uso para visualização de imagens;
- Laudo ditado eletronicamente;
- Compatibilidade e integração para uso, com pelo menos 01 (um) fornecedor de software de reconhecimento de voz, para laudo ditado com reconhecimento de VOZ;
- Criação de relatórios preliminares;
- Assinatura digitalizada e aprovação de relatórios;
- Busca de informações em nível de paciente em todos os parâmetros conhecidos;
- O módulo de diagnóstico deve ser produzido pelo mesmo fabricante do *SISTEMA DE COMUNICAÇÃO, ARMAZENAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE IMAGENS* ofertado, visando eliminar quaisquer problemas de integração e responsabilidades sobre serviço.
- Deve ter a capacidade de produzir ou editar “mascaras” de laudo, visando maior agilidade no ato de Laudar.

- Criação de textos padrão por exame
- Laudo estruturado
- Suportar fluxo com mais de uma assinatura. Ex. 1º Assinatura, 2º Assinatura.
- Laudo via internet
- Todo o processo de geração de laudos e ou relatórios deverá ser realizado sem a necessidade de editores de textos externos (ex: MS Word)
- Corretor ortográfico
- Função de exibição de todos os pacientes para conferências
- Impressão de resultados
- Envio de resultado por e-mail

O Módulo de Diagnóstico deverá ter a capacidade de inserir imagens do exame no corpo do laudo, visando uma melhor ilustração e compreensão do diagnóstico.

O Módulo de Diagnóstico deverá permitir que o próprio médico radiologista solicite a reconvocação do paciente, visando maior dinamismo operacional e aumento na velocidade de atendimento.

O Módulo de Diagnóstico deverá possuir capacidade de gerenciamento da fila dos exames parametrizado por data de entrega e/ou urgência do estudo.

O Módulo de Diagnóstico deverá possuir ferramenta para aferição de controle de qualidade do laudo – ferramenta de avaliação do diagnóstico médico através de amostragem percentual parametrizável para possível avaliação de coordenação médica – permitindo implantar políticas de controle de qualidade nos diagnósticos realizados.

Deve possuir controle de prazo de entrega baseado na data de chegada do exame no Data Center, data de realização do exame, ou ainda baseado nas regras definidas pela instituição. Esta característica visa manter o controle e manutenção dos prazos de entrega dos exames realizados.

SOFTWARE IMAGENS ONLINE (SERVER)

Quantidade: 01 (Um): IMAGENS ONLINE (SERVER)

Características gerais:

O servidor permite a disponibilização de imagens de exames através da Internet. Através deste módulo o Radiologista poderá ter acesso a imagens em formato DICOM com fins diagnósticos.

A quantidade de acessos simultâneos é limitada pelo número de licenças do Sistema Operacional utilizado e pela banda disponível para o tráfego simultâneo de imagens, não existindo limite de acessos controlado pelo servidor.

Permitir manipulação das imagens DICOM mediante ajustes básicos de Brilho/Contraste/PAN/Zoom, CINE, Régua, Ângulo, ROI;

Possuir gerenciamento de Download;

Deverá permitir o acesso ao módulo de diagnóstico através da mesma interface onde o próprio médico radiologista seja capaz de solicitar a reconvocação do paciente, visando maior dinamismo operacional e aumento na velocidade de atendimento;

Sistema de permissão de acesso que valide o usuário;

Possuir a capacidade de ser integrado a sistemas de HIS;

Permitir salvar imagens localmente;

Permitir trabalhar com e-mails;

Permitir a emissão de laudos de forma narrada ou digitada, com assinatura do emissor em diferentes níveis (laudo, revisão e etc);

A instalação do sistema da ESTAÇÃO DE TRABALHO REMOTO (que se comunicará com o Servidor web) deverá ser simples, capaz de ser feita pelo próprio usuário;

A interface deverá ser intuitiva, sem a necessidade de um treinamento formal para os usuários;

Acesso via internet (fora da rede local) para número de usuários ilimitado, ficando limitado às capacidades de hardware do servidor e links de comunicação;

O número de instalações/licenças de ESTAÇÕES DE TRABALHO REMOTO deve ser ilimitado.

SOFTWARE PORTAL DE IMAGENS E RESULTADOS

Quantidade: 01 (um): PORTAL DE RESULTADOS

Características gerais:

Uma solução para estabelecimentos de saúde, 100% disponível na internet. O Portal de Resultados permite que pacientes e médicos solicitantes visualizem resultados de exames, com total segurança e integridade dos dados.

A partir de qualquer dispositivo - computador, smartphone, tablet -, é possível acessar imagens e laudos. Ao otimizar as atividades diárias, evita impressões desnecessárias e agiliza o início do tratamento.

Também conta com um sistema de alertas por e-mail e SMS, integrado ao RIS, para comunicar a emissão de resultados.

- Mobilidade: possibilita o acesso de qualquer dispositivo móvel – tablet, smartphone ou computador;
- Economia: redução de custos com filmes, estrutura de atendimento e impressões;
- Facilidade: acesso rápido a qualquer hora e lugar;
- Otimização do atendimento: diminui o fluxo de pacientes na busca de exames.

SOFTWARE VISUALIZADOR AVANÇADOR

Quantidade: 35 (cinco): VISUALIZADOR AVANÇADO

Características gerais:

Estação de trabalho Avançada dotada das mais modernas ferramentas para o diagnóstico médico. Com um ambiente extremamente flexível e customizável, permite alta precisão e produtividade na manipulação e processamento das imagens (Volume Rendering, MPR, MIP, dentre outros).

Equipado com características de trabalho de fácil e eficiente acesso as séries de imagens, análise e a diversas ferramentas de manipulação de imagens.

Estações de visualização de alto-volume com suporte a múltiplas configurações de monitores, que vão desde os padrões até os de alta-resolução, para uma completa revisão e diagramação de imagens.

Suporte a múltiplos monitores;

Capacidade de compensar espessuras diferentes de camadas ao comparar imagens entre séries; Modo de exibição Cine com taxa ajustável;

Janela/nível automático de imagens;

Ferramentas de análise: Zoom e Pan interativos, Zoom na área de interesse, Brilho, Contraste, Formatação de impressão, visualização em negativo, medição angular, medição retilínea, giro e inversão de imagens, anotações de texto podem ser inseridos nas imagens; Lupa com inversão, lupa com Zoom configurável;

Ferramentas de processamento, exportação de imagens (formatos BMP, JPEG e AVI);

Vinculação automática de grupos com base na orientação e na posição da imagem;

Vinculação de grupos de imagens para revisão e comparação simultâneas de várias séries de imagens;

A janela do organizador permite acesso a grupos individuais de imagens;

Anotações de texto e setas podem ser colocadas nas imagens;

As ferramentas de medição incluem valores em pixel, distâncias, ângulos e análise de áreas de interesse;

Zoom na área de interesse (ROI, region of interest);

Suporte ao modo de ajuste de impressão, onde as imagens são dimensionadas para se ajustar ao tamanho da mídia disponível (mantendo a razão de definição da imagem original);

Impressão em tamanho real – As distâncias medidas em um filme impresso refletirão as distâncias reais, Impressão de legendas de “tamanho real” impressas em todas as imagens;

Na tela impressão (onde é disponibilizado o preview) deve ser possível janelar as imagens, excluir imagens ou ainda, utilizar múltiplas funções para organização e seleção das imagens a serem impressas tais como: inserir imagens pares, inserir imagens ímpares, inserir imagens aleatórias, inserir as imagens chaves.

Capacidade de criar uma série DICOM no estudo baseado no documento impresso (série de impressão);

Possibilidade da impressão sob demanda da série de impressão;

Sistema deve permitir gravação do exame do paciente em CD/DVD;

Deve ser multimodalidade, permitindo acesso e manipulação de imagens de outros equipamentos DICOM provenientes da rede de imagens.

Saída fácil para impressoras-padrão (de papel) locais ou de rede;

Sistema baseado em ambiente WINDOWS;

Permitir que seja realizado vínculo entre as imagens dos estudos atuais com um ou mais estudos anteriores, em mais de um plano, simultaneamente. Este recurso visa aumentar a produtividade diária do radiologista e a assertividade no diagnóstico;

Permitir que as configurações de layout de tela, abertura de exames e outras funcionalidades possam ser configuradas de acordo com a necessidade de cada usuário.

Deverá possuir ferramentas de pós-processamento de imagens nas estações de trabalho (MIP, MPR, Volume Rendering) totalmente encapsuladas (embeded) à solução, de forma a garantir o acesso direto ao exame em questão, sem qualquer nova autenticação, busca de pacientes e exames, de forma a garantir produtividade e integridade no diagnóstico;

Seleção das imagens principais (KEY IMAGES) para documentação apenas destas imagens;

Deverá possuir o recurso de reconstrução tridimensional (3D).

Suporte padrão DICOM 3.0 (Digital Imaging and Communications in Medicine)

3.7. Sistema de gestão de setor de diagnóstico por imagem;

Propriedades essenciais ao Sistema:

O Sistema de gestão de setor de diagnóstico por imagem é o responsável pelo controle das etapas de agendamento e atendimento do paciente, gestão dos laudos, faturamento, estoque, relatórios gerenciais e inteligência do negócio.

MÓDULO DE AGENDAMENTO E ATENDIMENTO DE PACIENTES

Quantidade: 80: módulos de agendamento e atendimento de pacientes

Este módulo será responsável por realizar o agendamento e atendimento de pacientes, através de interface ágil, simples e intuitiva, que possibilite uma maior produtividade do setor. O sistema deverá conter as características abaixo:

Utilizar-se de processo de busca automatizada para encontrar o primeiro horário disponível para o exame desejado.

Possibilidade de "encaixe" no agendamento a fim de acomodar pacientes não agendados.

Capacidade de identificação do usuário responsável (rastreadabilidade) por ações de agendamento, alteração e exclusão sobre a agenda.

Permitir o bloqueio de períodos (janelas de datas e horários) na agenda, indisponibilizando os horários para marcação.

Prover visualização sobre o histórico de agendamentos do paciente, a fim de observar seu nível de comparecimento aos exames (*no show*).

Possibilitar a alteração de horário e data de agendamento do paciente entre agendas de mesma modalidade.

Identificação visual, através de sistema de cores e ou ícones, para a sinalização do status dos pacientes (agendado, confirmado, internado, urgente, dentre outros).

A fim de garantir um correto agendamento, o mesmo deve ocorrer baseado em serviços (exames) que estão correlacionados à médicos ou equipamentos. Desta forma, estarão garantidos os agendamentos baseados nas datas e horários em que os médicos estão disponíveis e nas capacidades de atendimento de cada um dos equipamentos.

Deve fornecer funcionalidade para agendamento de reconvocação (complementos) através de lista gerada com os exames, quando da solicitação do médico através de seu módulo de diagnóstico.

Deve permitir a comunicação prévia ao paciente e ao médico solicitante, através de e-mail e SMS (integrável à serviços de envio de mensagens de operadoras de telefonia), nas seguintes situações:

Ao paciente, como um lembrete do exame a ser realizado (previamente agendado), com a função de reduzir o não comparecimento e aumentar a produtividade do serviço. Também deve enviar o comunicado com o preparo que o paciente deve seguir para a realização do exame.

Ao paciente e ao médico solicitante, com um informe de que o laudo está disponível, quando este for finalizado.

MÓDULO DE INTEGRAÇÃO COM WORKLIST

Quantidade: 1 (um): módulo de integração com worklist

O sistema deve ser nativamente capaz de enviar os dados necessários à alimentação do servidor de worklist para comunicação com os equipamentos médicos que contenham o serviço DICOM WORKLIST habilitado. Não deve haver limitação quanto ao número de equipamentos médicos conectados e ou volume de registros tratados.

Caso haja alguma alteração cadastral após a confirmação dos exames agendados (cliente presente e apto para a realização dos exames), seja nos dados do paciente ou nos dados do exame agendado, o sistema deve efetuar a correção automática sobre os dados anteriormente enviados ao servidor de worklist.

Quando da chegada do exame (enviado pela modalidade) ao servidor de sistema de comunicação, armazenamento e distribuição de imagens diagnósticas, o sistema deverá confrontar os dados do exame com os dados do próprio exame presente no worklist naquele momento. Em havendo divergência, deverá haver a opção de fazer prevalecer os dados do worklist de maneira automatizada, como forma de evitar retrabalho e poupar recursos no posterior ajuste manual de dados que foram equivocadamente inseridos em uma primeira oportunidade pelo setor de recepção.

MÓDULO DE FATURAMENTO

Quantidade: 8 módulos de faturamento

O Módulo / funcionalidade de faturamento deverá permitir as seguintes operações abaixo:

Gerar relatórios para conferência dos por serviço, modalidade, agenda, produtividade e períodos definidos pelo usuário;

Prover gestão do controle de pagamentos de honorários médicos provenientes dos laudos executados através de ferramentas e relatórios analíticos e sintéticos.

MÓDULO CONTROLE DE BPA

Quantidade: 4 módulos de BPA

O sistema deve possuir a módulo ou funcionalidade de realizar o controle das contas gerada pelo SUS pelo formato consolidado e individual, com recursos de relatório segundo o padrão do SUS.

MÓDULO DE ENTREGA

Quantidade: 80 módulos de entrega

O sistema deve possuir módulo ou interface que permita a adequada operação do setor de entrega de resultados. A interação com o sistema deverá ser intuitiva e com todas as funcionalidades descritas abaixo facilmente acessíveis, visando a menor quantidade de cliques e abertura de janelas quanto possível, a fim de aumentar a produtividade do setor. Toda a operação deve viabilizar um processo de impressão sob demanda, com o objetivo de executar as impressões dos exames apenas quando o paciente ou preposto estiver presente e solicitar a retirada no setor.

Executar o controle de entrega de resultados dos exames, realizados através da inclusão da identificação da pessoa que retirou o mesmo. Deve-se manter as informações de nome, data da retirada e responsável pela entrega (profissional do hospital).

A entrega somente deve ser possível se o laudo estiver finalizado.

Executar o comando de impressão de uma série de imagens de um exame previamente formatado por profissional médico ou técnico.

Executar o comando de impressão de laudos de exames previamente formatado por profissional médico. Compatibilidade com equipamento de digitalização de assinatura para armazenamento da assinatura da pessoa que efetuar a retirada do exame.

MÓDULO GERADOR DE RELATÓRIOS

Quantidade: 80 módulo gerador de relatórios

A solução ofertada, deverá conter um módulo ou funcionalidade de Geração de Relatórios, com o objetivo de permitir a obtenção de informações provenientes do cruzamento de dados das variadas tabelas existentes no banco de dados. Esta ferramenta visa entregar a possibilidade de maior refinamento gerencial, permitindo a extração de informações que irão além daquelas fornecidas pelos relatórios que nativamente existam no sistema.

O gerador de relatórios deverá permitir a criação de um número ilimitado de relatórios e mantê-los salvos para futura utilização.

Deve ser possível a extração de informação através da combinação de várias dimensões (ex.: hora, localização, tipos de exame) e dados resumidos (ex.: número de exames realizados, número de não comparecimentos).

MÓDULO ESTOQUE

Quantidade: 16 módulo estoque

A solução ofertada deve oferecer controle de estoque com controle de lote/validade, requisições, atendimento de requisições, realização de inventário, curva ABC de consumo e relatórios.

4 - JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

4.1. Após visita técnica realizada pela Gerência de Tecnologia da Informação da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro, ao Rio Imagem, onde constatou um determinado cenário o qual se replica no presente Termo de Referência;

4.2. Justifica-se a presente contratação, assegurar a prestação de serviço de radiodiagnóstico em caráter contínuo, aumentar a confiabilidade, a vida útil e eficiência dos equipamentos instalados no Centro de Diagnóstico por Imagem, objetivando o aumento da capacidade de atendimento e a redução da espera para realização de exames e resultados, promovendo, desta forma, maior qualidade no atendimento ao paciente.

4.3. Podem ser destacados como benefícios adicionais pertinentes a este modelo de serviço, a integralidade do funcionamento do serviço, sem interrupções motivadas por falta de manutenção, falta de insumos ou reposição de peças, pois a empresa contratada ficará integralmente responsável pelas manutenções preventivas e corretivas. Estas ações resultarão em aumento da vida útil dos equipamentos e na desoneração da Fundação Saúde na aquisição de insumos para o funcionamento dos serviços.

4.4. Com a implantação desta tecnologia, possibilita-se que tanto o médico assistente quanto o paciente tenham acesso às imagens radiológicas e ao laudo de forma remota, através de qualquer dispositivo com acesso à internet, funcionando como um prontuário eletrônico radiológico. Salienta-se que o sistema PACS possui segurança tecnológica, e que sua tecnovigilância é realizada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

4.5. Com esta ferramenta eliminam-se os desperdícios de materiais na repetição de exames e evita-se a impressão de filmes radiológicos de pacientes internos da unidade ou do pronto-socorro, uma vez que será possível ter acesso on-line aos mesmos, evitando gastos desnecessários. Importante mencionar, que com o arquivamento das imagens tem-se a possibilidade de realizar estudos comparativos com exames anteriores, especialmente no caso de pacientes oncológicos, para os quais as condutas terapêuticas são, muitas vezes, determinadas de acordo com tempo de evolução da patologia apresentada nas imagens.

5 – MIGRAÇÃO DE DADOS:

5.1. A CONTRATADA deverá realizar a migração do banco de dados do sistema de gestão clínica e hospitalar legado.

6 – INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO:

6.1. A solução ofertada deverá possibilitar integração com os sistemas já em operação nas unidades de saúde;

7 – PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO:

7.1. Quanto ao LOTE ÚNICO, o Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou no sentido de que "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".

7.2. Portanto, ao se licitar por grupo único, cabe ao administrador analisar por meio dos setores técnicos acerca da viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a

ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento". Esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, colocando em risco a satisfação do interesse público em questão".

7.3. Nesse sendo, o grupo único é mais satisfatório do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade da Solução de TIC, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de uma gestão centralizada.

7.4. Por se tratar de uma solução de serviços integrados, é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, que sejam executados por um mesmo fornecedor, visando otimizar custos e reduzir o tempo de atendimento. A 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.

9 – PROPOSTA TÉCNICA:

9.1. A proposta comercial deverá estar embasada nos itens **5 e 6** deste Termo bem como todos os custos relativos ao projeto, as etapas de implantação e customização do sistema, para a sua execução na cidade do Rio de Janeiro – RJ;

9.2. Os serviços deverão ser prestados no endereço apresentados no item. **2.2** deste Termo;

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

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

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

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

9.3.4. Nome ou razão social da CONTRATADA, CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último, se houver, para contato;

9.4. 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.

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

10 – CRITÉRIO DA AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA:

10.1. A solução de tecnologia será avaliada das seguintes formas:

10.2. Certificação da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde – SBIS

10.2.1. Será considerado apto o LICITANTE que possuir certificação da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde – SBIS, no que couber, com validade não inferior a dezembro de 2020.

10.3. A CONTRATADA deverá fornecer atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando:

10.4. A experiência da CONTRATADA com a prestação de serviços de implantação de solução tecnológica – software –, contemplando obrigatoriamente, a implantação de soluções tecnológicas, em situação de complexidade compatível com a realidade da rede SUS do Rio de Janeiro.

10.5. Entende-se por experiência de implantação de solução tecnológica – software – em situação de compatível, aquela que contempla no mínimo, uma das três características descritas a seguir:

10.6. Implantação em única rede assistencial organizada e gerida por um órgão ou empresa, circunscrita em território federativo, com estabelecimentos de saúde, geograficamente distribuídos.

10.7. Em rede de serviços de saúde cujo número de usuários da solução tecnológica em quantidade que represente no mínimo 40% do número estimado neste Termo de Referência.

10.8. O (s) atestado (s) deverá (ão) estar emitido (s) em papel (eis) timbrado (s) do (s) Órgão (s) ou da (s) Empresa (s) que o expediu (ram), ou deverá (ão) conter carimbo do CNPJ do (s) mesmo (s) ou outra informação que permita a devida identificação do emitente.

10.8.1. O (s) atestado (s) de capacidade técnica poderá (ão) ser apresentado (s) em nome da empresa, com CNPJ da matriz e/ou da (s) filial (ais) do licitante.

11 - REQUISITOS GERAIS:

11.1. Requisitos sociais, culturais e ambientais

11.1.1. 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.

11.1.2. 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.

11.2. Requisitos de sustentabilidade

11.2.1. 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 e tricloroetano, 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 nº267, de 14/11/2000.

11.2.2. 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.

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

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

12 - GARANTIA:

12.1 Garantia de execução

12.1.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a vigência do contrato, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

12.1.2.No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

12.1.3.A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

12.1.4.O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração Pública a promover a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

12.1.5.A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- Prejuízos diretos causados à Administração Pública decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração Pública à CONTRATADA; e
- Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

12.1.6.A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

12.1.7.Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

12.1.8.No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

12.1.9.No caso de alteração do valor do contrato, acréscimo de objeto, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

12.1.10.Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

12.1.11.A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

12.1.12.Será considerada extinta a garantia com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

12.1.13.O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

12.1.14.A contratada autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Contrato.

13 - RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

13.1. Além das obrigações resultantes da observância das Leis nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas atualizações e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, são obrigações da FUNDAÇÃO SAÚDE:

13.1.1. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 8.666/93;

13.1.2. 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;

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

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

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

13.1.6. 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;

13.1.7. 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;

13.1.8. 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;

- 13.1.9. Efetuar o pagamento à contratada de acordo com as condições e prazos estabelecidos no instrumento contratual, desde que cumpridas todas às exigências pactuadas;
- 13.1.10. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e repactuações do mesmo;
- 13.1.11. Colocar em prática as recomendações técnicas feitas pela empresa, relacionadas com as condições de funcionamento, uso e segurança dos equipamentos;
- 13.1.12. Destinar área específica nos locais de instalação dos equipamentos, dotadas de pontos elétricos em quantidade compatível com as máquinas;
- 13.1.13. Comunicar à Contratada quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços contratados;

14 - RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA:

14.1. São responsabilidades do CONTRATADA:

- 14.1.1. Executar os serviços conforme as especificações do Contrato, deste Termo de Referência e de sua proposta;
- 14.1.2. 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;
- 14.1.3. 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;
- 14.1.4. 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;
- 14.1.5. 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;
- 14.1.6. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual;
- 14.1.7. 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;
- 14.1.8. 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;
- 14.1.9. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato
- 14.1.10. 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;
- 14.1.11. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações da metodologia de trabalho;
- 14.1.12. 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;
- 14.1.13. 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
- 14.1.14. 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
- 14.1.15. 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;
- 14.1.16. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do Contrato;
- 14.1.17. 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;
- 14.1.18. 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;
- 14.1.19. 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;
- 14.1.20. Não Permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (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; e

14.1.21. 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.

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

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

14.2. 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.

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

14.3.1. 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 nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

14.3.2. 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.

15 - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO DA INFORMAÇÃO:

15.1. 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.

15.2. Será exigido 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 do CONTRATANTE. 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 o CONTRATANTE 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.

15.3. 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.

16 - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

16.1. Condições gerais a serem observadas

16.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na unidade RIO IMAGEM.

16.2. Da reunião inicial

16.2.1. 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.

16.3. 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.

17 - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL:

17.1. O CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário de licença dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA, para tanto, cedê-la ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

17.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com o CONTRATANTE por manter a segurança da informação durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

17.3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pelo CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa ao CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

17.4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços pertencem ao CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

18 - DAS CONDIÇÕES DE SIGILO:

18.1. 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.

18.2. Será exigido 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 do CONTRATANTE. 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 o CONTRATANTE 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.

18.3. 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.

18.4. Mecanismos formais de comunicação

18.4.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- Ordem de Serviço;
- Ata de Reunião;
- Ofício;
- Sistema de abertura de chamados;

- E-mails e Cartas.

19 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

19.1. Acompanhamento do contrato

19.1.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

- Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- Fiscal administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

19.2. Critérios de aceitação

19.2.1. O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisória e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93.

19.3. Recebimento Provisório

19.3.1. O recebimento provisório será realizado pelo FISCAL TÉCNICO do CONTRATO quando da entrega do OBJETO resultante de cada ORDEM DE SERVIÇO e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993”.

19.3.2. O recebimento provisório ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento e verificação de conformidade de todos os componentes da solução;

19.4. Recebimento Definitivo

19.4.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o GESTOR do CONTRATO efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA (S) FISCAL (IS), a ser encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA.

19.5. O recebimento definitivo ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório;

19.6. Da aplicação dos critérios de aceitação

19.6.1. Será REJEITADO, no todo ou em parte, o integrável fornecimento em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregado

19.6.2. Só haverá o Recebimento DEFINITIVO, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

20 - SANÇÕES APLICÁVEIS:

20.1. Conforme fundamentação contida no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e nos demais instrumentos normativos de qualquer natureza a CONTRATADA sujeita-se à sanção administrativa a CONTRATADA que incorrer nas seguintes cominações:

- Apresentar documentação falsa;

- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- Deixar de entregar a documentação exigida no edital;
- Não manter a proposta e não assinar o contrato;
- Comportar-se de modo inidôneo;
- Fizer declaração falsa; e/ou
- Cometer fraude fiscal;

20.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.3. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração Pública, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal.

20.4. As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de contratar com a Administração Pública e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa.

20.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo, observando-se as regras previstas na Lei nº 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei 5.427, de 2009.

20.6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, a abrangência do dano apontado pela área demandante, bem como o dano causado à Administração Pública, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

20.7. Conforme previsto no art. 40 da Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

20.8. Advertência

20.8.1. A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal à CONTRATADA, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, conduta está entendida como falta leve, ou seja, aquelas que não acarretem prejuízos significativos ao objeto da contratação. Na comunicação formal deverá ser determinado o saneamento da impropriedade e, notificada a CONTRATADA que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser cominada.

20.9. Multa

20.9.1. A sanção de MULTA tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As multas serão aplicadas com base nos seguintes parâmetros:

20.9.1.1. 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, por evento, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde até trinta dias de atraso;

20.9.1.2. 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, por evento, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar trinta dias;

20.9.1.3. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por evento, sem prejuízo de demais sanções;

20.9.1.4. 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente e/ou entrega da garantia contratual, dentro do prazo estabelecido pela Administração Pública, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

20.9.1.5. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato.

20.9.2. No caso de ocorrência concomitante das multas previstas nos itens “15.10.1.1” e “15.10.1.2” com as da alínea “15.10.1.3”, descritas acima, o percentual aplicado não poderá ultrapassar a 7% (sete por cento) do VALOR GLOBAL do CONTRATO. AMULTA DE MORA será formalizada por simples apossamento contratual, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993, e será executada após regular processo administrativo, consoante o art. 7º, observada a seguinte ordem:

- Mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo CONTRATO;
- Mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA; e/ou
- Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

20.9.3. Se a multa aplicada for superior ao valor da GARANTIA prestada, além da perda desta, responderá à CONTRATADA pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração Pública ou cobrados judicialmente.

20.9.4. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

20.9.5. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão unilateral do CONTRATO em função da inexecução TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

20.9.6. Ainda, quanto à sanção de multa cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia e/ou prazo recursal, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final, caso não obtenha sucesso na execução da GARANTIA ofertada. Caso a defesa prévia e/ou recurso seja aceito, ou aceito parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final.

20.10 Suspensão temporária

20.10.1. A sanção de SUSPENSÃO temporária de contratar com a Administração Pública suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos de contratação promovidos no âmbito do órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção por prazo não superior a 02 (dois) anos,

conforme previsão legal contida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

20.11. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública;

20.11.1. O descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal (SICAF) se dará com a aposição da situação “inativo” sobre os dados do fornecedor no sistema, em consequência da aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, em conformidade com o art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002 e demais instrumentos normativos de qualquer natureza.

20.12. Declaração de inidoneidade

20.12.1. A declaração de INIDONEIDADE impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios 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 CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

20.12.2. A aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas realizar-se-ão em PROCESSO ADMINISTRATIVO com rito próprio, observado o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade.

20.12.3. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da Administração Pública, ou deduzidos da GARANTIA, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa e cobrados judicialmente.

20.12.4. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

20.12.5. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

20.12.6. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

20.12.7. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21 - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO:

21.1. O prazo de vigência do contrato será de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data da assinatura do presente contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A celebração de nova contratação oriunda da finalização de processo licitatório com o mesmo objeto constituirá condição resolutive ao presente contrato, porém, a CONTRATADA não terá direito a qualquer indenização em virtude da extinção do pacto.

PARÁGRAFO SEGUNDO - 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.

22 - DA SUBCONTRATAÇÃO:

22.1. Não será admitida subcontratação

23 - ALTERAÇÃO SUBJETIVA:

23.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração Pública à continuidade do CONTRATO.

24 - DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

24.1. Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

25 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA):

25.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre CONTRATANTE e CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores abaixo com respectivos limites.

25.2. Durante a fase de implantação

	Indicador			
	IAEA Índice de Atraso na entrega de Tarefas	IST Índice de Satisfação do Treinamento	IDS Índice de Defeitos no Software	ISIP Índice de Solução de Incidentes no Prazo
Objetivo	Avaliar os atrasos nas entregas das tarefas pactuadas no cronograma do projeto	Avaliar o nível de satisfação dos usuários nos treinamentos ministrados	Avaliar a incidência de defeitos apresentados pela solução no período de implementação	Avaliar o prazo de atendimento dos incidentes ocorridos no período

	Indicador			
	IAEA Índice de Atraso na entrega de Tarefas	IST Índice de Satisfação do Treinamento	IDS Índice de Defeitos no Software	ISIP Índice de Solução de Incidentes no Prazo
Fórmula de cálculo	Total de dias em atraso / total de dias previstos para a tarefa *100	Total de avaliações conformes aferidas / Total de avaliações aferidas *100	Total de defeitos encontrados durante o processo de implantação do módulo entregue / Total de os processos atendidos pelo módulo entregue * 100	Total de incidentes atendidos no prazo no mês de referência / Total de incidentes registrados * 100
Unidade de medida	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Nível de serviço exigido	<=10%	>=60%	<=40%	>=80%
Sanções	Resultado: >=11% e <=15% de dias em atraso aplicar 5% sobre o valor da tarefa; >=20% e <=30% de dias em atraso aplicar 10% sobre o valor da tarefa; >=31% e <=40% de dias em atraso aplicar 20% sobre o valor da tarefa; >=41% de dias em atraso aplicar 30% sobre o valor da tarefa e reavaliar prosseguimento da tarefa;	Resultado: <=60% a CONTRATADA deverá refazer o treinamento em um prazo máximo de 15 dias sem custos adicionais	Resultado: > 40% até 60% desconto de 3% sobre o valor da entrega em questão > 60% até 80% desconto de 5% sobre o valor da entrega em questão > 80% penalidade de 10% sobre o valor da entrega em questão	Resultado: Entre 79% e 70% desconto de 0,05% do valor correspondente ao contrato Entre 69% e 50% desconto de 0,20% do valor correspondente ao contrato <= 49% desconto de 0,50 % do valor correspondente ao contrato
Forma de auditoria	Documentação: por meio das datas de entrega constantes nos termos de aceite do item aferido.	Documentação: lista de presença e questionários de avaliação	Documentação: por meio dos chamados fechados da solução técnica no período aferido.	Documentação: por meio dos chamados fechados da solução técnica no período aferido.

25.3. Durante o período de sustentação da solução

25.3.1. Durante o período de sustentação, o serviço de suporte e manutenção se manterá nas condições realizadas durante a vigência do contrato, mas voltados para captar solicitação de reparo. A demanda para o reparo, também compreendida como manutenção corretiva, será realizada de acordo com a definição de prioridade em conformidade com o nível de serviço acordado (SLA) estabelecido neste Termo.

25.3.2. Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional do sistema e expectativa de prazo máximo de atendimento:

- Os chamados de Severidade 1** serão atendidos num prazo de 1 (uma) hora após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 4 (quatro) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados de Severidade 1 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos;
- Os chamados classificados com Severidade 2** serão atendidos num prazo de até 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 24 (vinte e quatro) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. Se após 4 (quatro) horas de iniciado o atendimento remoto a um chamado com Severidade 2 não tiver sido restabelecido o serviço afetado, o atendimento on site deverá ser iniciado em no máximo uma hora depois de esgotado o prazo de 4 (quatro) horas de atendimento remoto. O atendimento a chamados classificados com Severidade 2 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços, equipamentos e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados;
- Os chamados classificados com Severidade 3** serão atendidos num prazo de até 6 (seis) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em no máximo até 72 (setenta e duas) horas, impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. Os chamados classificados com Severidade 3, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalonados para nível de Severidade 2, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como os prazos serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade; e
- Os chamados classificados com Severidade 4** serão atendidos em no máximo 120 (cento e vinte) horas após a sua abertura.

25.4. A tabela abaixo resume os níveis de severidade acima descritos e as respectivas estratégias de atendimento:

Severidade		Tempo de Atendimento (horas)	Prazo de Solução após chamado (horas)	Nível de serviço para o tempo de solução
Nível	Conceito			
1	Sistema sem condições de funcionamento;	1	4	80%
2	Problema grave, prejudicando funcionamento do Sistema;	4	24	80%
3	Problema que gere restrições ao pleno funcionamento do Sistema;	6	72	80%
4	Problema que não afete o funcionamento do Sistema;	12	120	-

25.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer Relatórios mensais de acompanhamento de chamados, contendo a descrição dos mesmos, a solução adotada e indicadores de desempenho (por exemplo, tempo entre a abertura e o início da solução, tempo gasto para a conclusão do atendimento, etc.);

25.4.2. Um chamado técnico deverá ser aberto para cada problema reportado, registrado em sistema, com indicação da data e hora da abertura, e terá o seu identificador repassado ao técnico da equipe da Gerência de Tecnologia da Informação da FUNDAÇÃO SAÚDE que efetuar o chamado, para que seja feita a verificação dos tempos de atendimento;

25.4.3. Todos os chamados técnicos dos Serviços de Manutenção listados acima deverão ser lançados em ferramenta própria de gestão de Serviços de TI, disponibilizada pela Gerência de Tecnologia da Informação da FUNDAÇÃO SAÚDE e/ou outra que amesma área designar.

25.5. A tabela abaixo resume os níveis de sanções as respectivas estratégias de atendimento:

	Indicador	
	ISIP	
	Índice de Solução de Incidentes no Prazo	
Objetivo	Avaliar o prazo de atendimento dos incidentes ocorridos no período	
Sanções	Atraso no atendimento dos chamados no mês de acordo com o nível de severidade	Desconto sobre a fatura mensal
	Ocorrência de atraso em chamados - Severidade nível 1	2,00%
	Ocorrência de atraso em chamados - Severidade nível 2	1,00%
	Ocorrência de atraso em chamados - Severidade nível 3	0,50%
	Ocorrência de atraso em chamados - Severidade nível 4	0,25%
	OBS: Atrasos em mais de um nível de severidade somam os descontos previstos	
Forma de auditoria	Documentação: por meio dos chamados fechados da solução técnica no período aferido.	

26 - DAS PENALIDADES:

26.1. A contratante estará sujeita às penalidades dispostas nas cláusulas do Edital e, após o início do contrato, em caso de inadimplência, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas no contrato.

27 - FORMA DE PAGAMENTO:

27.1. 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;

27.2. 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.

27.3. 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.

28 - PROCEDIMENTO E PRAZOS PARA EMISSÃO DE NOTAS FICAIS:

28.1. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE (Termo de Recebimento Definitivo). A (s) Nota (s) fiscal (is) apresentadas pela CONTRATADA devem 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

29 - REGIME DE EXECUÇÃO:

29.1. Regime

29.1.1. O regime de execução do objeto qualifica-se como indireto, na modalidade empreitada por preço unitário

30 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

30.1. A CONTRATADA deverá fornecer atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando:

30.2. A experiência da CONTRATADA com a prestação de serviços de implantação de solução tecnológica – software –, contemplando obrigatoriamente, a implantação de soluções tecnológicas, em situação de complexidade compatível com a realidade da rede SUS do Rio de Janeiro.

30.3. Entende-se por experiência de implantação de solução tecnológica – software – em situação de compatível, aquela que contempla no mínimo, uma das três características descritas a seguir:

30.4. Implantação em única rede assistencial organizada e gerida por um órgão ou empresa, circunscrita em território federativo, com estabelecimentos de saúde, geograficamente distribuídos.

30.5. Em rede de serviços de saúde cujo número de usuários da solução tecnológica em quantidade que represente no mínimo 40% do número estimado neste Termo de Referência.

30.6. O (s) atestado (s) deverá (ão) estar emitido (s) em papel (eis) timbrado (s) do (s) Órgão (s) ou da (s) Empresa (s) que o expediu (ram), ou deverá (ao) conter carimbo do CNPJ do (s) mesmo (s) ou outra informação que permita a devida identificação do emitente.

30.7. O (s) atestado (s) de capacidade técnica poderá (ão) ser apresentado (s) em nome da empresa, com CNPJ da matriz e/ou da (s) filial (ais) do licitante

31 - ASSINATURAS:

31.1. 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.

ANEXO I

ENDEREÇO DA UNIDADE**RIO IMAGEM - RJ**

Av. Pres. Vargas, 1733 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20210-030

Rio de Janeiro, 30 julho de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 30/07/2021, às 18:09, 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, informando o código verificador **20330574** e o código CRC **E19FECDA**.

Referência: Processo nº SEI-080007/006485/2021

SEI nº 20330574

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br