



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 Hospital da Mãe, que visa a Contratação de empresa especializada para prestação de serviço objetivando a prestação de serviços de acesso à internet através de links dedicados.

### 2 – OBJETO:

2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de acesso à internet através de links dedicados, full duplex, com abordagem via fibra óptica com conexão em alta velocidade à internet, permanente e estável, sem variações, por meio de IP fixo, alta performance e 100% de garantia de banda, não possui limites de Download e Upload na unidade Hospital da Mãe, através de prestação de serviços especializados, de forma contínua, de acordo com as condições e especificações constantes deste documento.

### 3 – DESCRIÇÃO DO OBJETO:

Cód. Siga	Descrição	Unidade	Quantidade
0461.001.0005 (ID - 78692)	SERVIÇO DE LINK DE COMUNICAÇÃO, DESCRIÇÃO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAÇÃO DE LINK DE COMUNICAÇÃO DE DADOS DE 20 MBPS	Serviço	1

#### 3.1. Descrição Geral

##### Links de Internet via Fibra Optica

- Link bidirecional dedicado - full duplex - com garantia de 100% da velocidade contratada de 20 MBPS e acesso ilimitado
- Gerência de acesso e estatísticas de utilização
- Serviço de atendimento 24 horas
- Garantia contratual de desempenho e confiabilidade
- Latência (Valor limite): 20 ms
- Perda (Valor limite): 0.5% (Perda de ping para 1000 disparos)
- UPTIME (Valor limite): 99.5% (SLA uptime medido no período contratado)
- Redundância de acesso por backbones nacionais e internacionais. O(A) Provedor(a) dos serviços deve comprovar possuir mais de um backbone de acesso primário a Internet (redundância)
- Facilidade para ampliação da velocidade contratada (upgrades)
- Conexão TCP/IP pura e direta, sem filtragem
- Múltiplas opções de serviço e soluções de valor adicionado

- Fornecimento de 6 IP's públicos válidos (/28) para Servidores, proxies ou firewalls sem filtragem
- A Provedora dos serviços deve comprovar possuir mais de um backbone de acesso primário a Internet (redundância).
- Em caso de interrupção do serviço o prazo máximo para restabelecimento de até 24 (vinte e quatro) horas
- Todos os equipamentos e enlaces fornecidos pela Contratada, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção, configuração, funcionamento, alimentação e instalação, deverão obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor, elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) e entidades de padrões reconhecidas internacionalmente – ITU-T (International Telecommunication Union), ISO (International Standardization Organization), IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers), EIA/TIA (Electronics Industry Alliance and Telecommunication Industry Association)

#### **4 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:**

4.1. A contratação visa atender as necessidades de telecomunicações do Hospital da Mãe, com uma solução de alto desempenho, atender a demanda atual com qualidade, flexibilidade para futuras expansões, padronização, convergência de tecnologia e de serviços, segurança, eficiência e otimização de custos, evolução tecnológica, aumento de produtividade, flexibilidade do uso dos recursos conforme necessidades e gerenciamento proativo centralizado com garantia de disponibilidade e segurança.

4.2. Trata-se de uma aquisição que precisa ser feita (efetividade) e todo projeto se volta para eficácia na especificação dos equipamentos e serviços, buscando aqueles que tragam um melhor benefício tanto para aplicação imediata quanto futura. Além disso, todos os mecanismos estão sendo tratados para garantir e fiscalizar a eficiência dos fornecedores na implementação das soluções necessárias.

#### **5 – PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO:**

5.1. 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".

5.2. 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".

5.3. Nesse sentido, 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.

5.4. 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.

#### **6 – REQUISITOS GERAIS:**

6.1. Requisitos sociais, culturais e ambientais

6.1.1. 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.

6.1.2. 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, a 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.

## 6.2. Requisitos de sustentabilidade

6.2.1. 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 nº 267, de 14/11/2000.

6.2.2. 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.

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

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

## 7 – GARANTIA:

### 7.1 Garantia de execução

7.1.1. 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.

7.1.2. 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.

7.1.3. 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).

7.1.4. 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.

7.1.5. 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.

7.1.6. 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.

7.1.7.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.

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

7.1.9.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.

7.1.10.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.

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

7.1.12.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;

7.1.13.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.

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

## **8 – RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:**

8.1. 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:

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

8.1.2. 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;

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

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

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

8.1.6. 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;

8.1.7. 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;

8.1.8. 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;

8.1.9. Efetuar o pagamento à contratada de acordo com as condições e prazos estabelecidos no

instrumento contratual, desde que cumpridas todas às exigências pactuadas;

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

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

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

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

## **9 – RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA:**

9.1. São as responsabilidades do CONTRATADA:

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

9.1.2. 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;

9.1.3. 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;

9.1.4. 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;

9.1.5. 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;

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

9.1.7. 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;

9.1.8. 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;

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

9.1.10. 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;

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

trabalho;

9.1.12. 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;

9.1.13. 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

9.1.14. 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

9.1.15. 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;

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

9.1.17. 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;

9.1.18. 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;

9.1.19. 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;

9.1.20. 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

9.1.21. 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.

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

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

9.2. 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.

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

9.3.1. 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;

9.3.2. 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.

## **10 – TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO DA INFORMAÇÃO:**

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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 o CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

## **11 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:**

11.1. Condições gerais a serem observadas

11.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na unidade HOSPITAL DA MÃE, situada na Av. Presidente Vargas, 1733 – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210-030.

11.2. Da reunião inicial

11.2.1. 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.

11.3. 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.

## **12 - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL:**

- 12.1. 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.

- 12.2. 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).
- 12.3. 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.
- 12.4. 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*.

### **13 – DAS CONDIÇÕES DE SIGILO:**

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. Mecanismos formais de comunicação

13.4.1. 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.

### **14 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:**

14.1. Acompanhamento do contrato

14.1.1. 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.□

#### 14.2. Critérios de aceitação

14.2.1. 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. □

#### 14.3. Recebimento Provisório□

14.3.1. 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”.

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

#### 14.4. Recebimento Definitivo□

14.4.1. 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.□

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

#### 14.6. Da aplicação dos critérios de aceitação

14.6.1. 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

14.6.2. 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.

### 15 – SANÇÕES APLICÁVEIS:

15.1. 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;□

15.2. 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.□

15.3. 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.

15.4. 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.□

15.5. 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.□

15.6. 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.□

15.7. 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.□

15.8. Advertência□

15.8.1 . 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.□

15.9. Multa□

15.9.1. 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:□

15.9.1.1. 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;□

15.9.1.2. 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;□

15.9.1.3. 5% (cinco por cento) sobre o□valor total do contrato/nota de empenho, por evento, sem prejuízo de demais□sanções;□

15.9.1.4. 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□

15.9.1.5. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pela inexecução total do contrato.□

15.9.2. 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. A MULTA 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.□

15.9.3. 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.□□

15.9.4. 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.□

15.9.5. 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.

15.9.6. 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.□

#### 15.10 Suspensão temporária□

15.10.1. 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.□

#### 15.11. Impedimento de licitar e contratar com a Administração□Pública;

15.11.1. 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.□

#### 15.12. Declaração de inidoneidade□

15.12.1. 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.□

15.12.2. 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.□

15.12.3. 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.□

15.12.4. 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.□

15.12.5. 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.□

15.12.6. 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.□

15.12.7. 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.□

## **16 – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO:**

16.1. 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.

## **17 – DA SUBCONTRATAÇÃO:**

17.1. Não será admitida subcontratação.

## **18 – ALTERAÇÃO SUBJETIVA:**

18.1. 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.

## **19 – DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:**

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

## **20 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA):**

20.1. 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.

20.2. 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
<b>Objetivo</b>	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
<b>Fórmula de cálculo</b>	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
<b>Unidade de medida</b>	Percentual	Percentual	Percentual	Percentual
<b>Periodicidade</b>	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
<b>Nível de serviço exigido</b>	<=10%	>=60%	<=40%	>=80%
<b>Sanções</b>	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	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%	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

	sobre o valor da tarefa; >=41% de dias em atraso aplicar 30% sobre o valor da tarefa e reavaliar prosseguimento da tarefa;		penalidade de 10% sobre o valor da entrega em questão	<= 49% desconto de 0,50 % do valor correspondente ao contrato
<b>Forma de auditoria</b>	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.

### 20.3. Durante o período de sustentação da solução

□20.3.1. 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.

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

1. **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;
2. **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;
3. **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
4. **Os chamados classificados com Severidade 4** serão atendidos em no máximo 120 (cento e vinte) horas após a sua abertura.

20.4. 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	-

20.4.1. 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.);

20.4.2. 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;

20.4.3. 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 a mesma área designar.

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

	Indicador	
	ISIP Índice de Solução de Incidentes no Prazo	
<b>Objetivo</b>	Avaliar o prazo de atendimento dos incidentes ocorridos no período	
<b>Sanções</b>	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
<b>Forma de auditoria</b>	Documentação: por meio dos chamados fechados da solução técnica no período aferido.

## **21 – DAS PENALIDADES:**

21.1. 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.

## **22 – FORMA DE PAGAMENTO:**

22.1. 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;

22.2. 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.

22.3. 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.

## **23 – PROCEDIMENTO E PRAZOS PARA EMISSÃO DE NOTAS FICAIS:**

23.1. 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 efetivamente prestados.

## **24. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

25.1. Atestado de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

25.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) estar necessariamente em nome da empresa proponente e indicar o fornecimento de, no mínimo, 01 (um) link de internet via fibra óptica.

## **24 – REGIME DE EXECUÇÃO:**

### **24.1. Regime**

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

## **25. ENDEREÇO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

25.1 O endereço do Hospital Estadual da Mãe para a prestação do serviço é a Avenida Jorge Júlio da Costa dos Santos, 400, Rocha Sobrinho, Mesquita

25.2 O endereço poderá ser alterado em caso de transfência da unidade.



## 26 – ASSINATURAS:

26.1. 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.

Rio de Janeiro, 30 julho de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 30/07/2021, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **20331510** e o código CRC **ACA3444E**.

Referência: Processo nº SEI-080007/006487/2021

SEI nº 20331510

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