



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

PREGÃO ELETRÔNICO PGE-RJ Nº. 10/2020

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada em Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha, incluindo a prestação de serviços de locação de equipamentos e de manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de software.

2 – DA JUSTIFICATIVA

2.1 A presente contratação tem por finalidade atender às necessidades da Central de Atendimento da Dívida Ativa da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE-RJ), em funcionamento em seu edifício-sede, cujo atendimento ao público diário é estimado em 200 (duzentas) pessoas, promovendo a melhoria contínua no atendimento aos contribuintes, com a otimização do tempo de permanência nas filas e com a geração de relatórios que auxiliem o processo de tomada de decisão.

3 – DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1 A solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha compreende:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE
01	Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de controle de senhas de atendimento, baseada na utilização de tecnologia via WEB, contemplando o fornecimento de softwares e equipamentos, incluindo serviço de instalação, treinamento, suporte técnico, manutenção e integração com sistemas existentes.	Serviço

3.2 Caso a CONTRATADA demande a instalação e utilização de outros itens para que a sua Solução entre plenamente em funcionamento, a composição da Solução deve ser submetida à CONTRATANTE para aceite, visando uma operabilidade acessível aos usuários e respeitando o layout do setor onde será instalada a Solução.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

3.3 Os equipamentos disponibilizados para a PGE-RJ para a prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, deverão ser novos e de última versão de fabricação.

3.3.1 Na hipótese de algum equipamento ter sua fabricação ou venda descontinuada durante a vigência do contrato e/ou não existindo mais peças de substituição para a manutenção, o mesmo deverá ser substituído por uma versão mais recente, sem que a CONTRATANTE seja responsável por quaisquer custos ou perda qualquer operacionalidade do sistema.

3.4 Caso queira realizar a subcontratação de parcela do objeto, a CONTRATADA deverá obter autorização expressa prévia da CONTRATANTE.

3.5 Composição da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento:

3.5.1 Totem Emissor de Senha

- a) Será formado por monitor "touch screen", CPU e impressora de senha, que deverão estar instalados e dispostos fisicamente em plena conformidade com as instruções indicadas pelos seus fabricantes através dos manuais de integração e instalação de cada equipamento e de maneira a atuar na preservação da apresentação estética, estes componentes fiquem à mostra;
- b) O gabinete deverá ser em chapa de aço, fino acabamento, pintura eletrostática, alta resistência a choque e a corrosão;
- c) O projeto visual do totem deverá permitir fácil acesso dos usuários ao monitor "touch screen" e à saída de papel da impressora, impedindo o acesso a seus componentes internos, adotando mecanismos de fechamento para tal finalidade (serão aceitos para este item mecanismos básicos de travamento e fechamento, compostos por fechaduras e cadeados);
- d) A estrutura do equipamento deve permitir que a CONTRATANTE faça a substituição da bobina de papel quando necessário, sem a necessidade de demandar a CONTRATADA para tanto. Assim, caso haja uma portinhola com fechaduras, deverão ser fornecidas pelo menos três cópias de cada chave necessária para acesso;
- e) Instruções de procedimento para abastecimento de papel deverão ser afixadas próximo aos locais de operação e substituição de consumíveis com informações claras e detalhadas.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

f) O projeto visual do totem não poderá interferir com o mecanismo de ejeção e dispensa do papel emitido pela impressora, evitando também retenções, dobras ou enrolamento da via emitida, após sua impressão;

g) Fonte de força com alimentação 127 v;

h) O totem emissor de senha deverá atender às exigências de acessibilidade prescritas na legislação e nas normas técnicas da ABNT, entre elas a NBR 9050, NBR 12599 (no que couber).

3.5.1.1 Monitor:

a) Tela tipo LED

b) Proporcionar estética agradável e produtiva;

c) Tamanho mínimo: 15 polegadas

3.5.1.2 Impressora de Senhas:

a) Deverá possuir como sistema de impressão a transferência térmica direta;

b) Tamanho de impressão de fácil visualização;

c) O módulo de impressão da Senha deve ser do tipo stand-alone e se conectar ao emissor, via USB.";

3.5.2 Televisor:

a) Tela tipo LED

b) Proporcionar estética agradável e produtiva;

c) Tamanho mínimo: 42 polegadas

3.5.3 Software:

a) O Sistema Gerenciador poderá funcionar com um ou mais softwares, ficando a CONTRATADA responsável por garantir a sua operacionalidade com a máxima usabilidade, de maneira a permitir que o Usuário de qualquer das interfaces possa navegar e indicar serviço, prioridade e categoria de atendimento rapidamente;

b) O software deve permitir a modificação e o direcionamento do atendimento, seja por demanda ou por tipo de atendimento, utilizando filtros, garantindo uma flexibilização da gestão do atendimento ao público;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- c) O software a ser instalado no totem Emissor de Senha deve contar com procedimento avançado de configuração e com drive nativo para o sistema operacional da estação de trabalho do Usuário;
- d) O sistema de emissão de senhas deverá permitir a seleção do tipo de atendimento requerido pelo usuário com a impressão do bilhete com as seguintes informações básicas: data e horário da impressão da senha, número da senha, tipo do atendimento e número do guichê;
- e) O sistema deverá apresentar a senha chamada através do monitor bem como o histórico mínimo das últimas três senhas chamadas, emitindo sinal sonoro quando a senha for chamada, bem como anunciando o número da senha convocada para atendimento;
- f) O acesso dos atendentes ao sistema deverá ser feito através de login único/individualizado com senha e nome de usuário. O sistema deve permitir que cada atendente chame a próxima senha ao fim de cada atendimento, cancelando a senha chamada em caso de não comparecimento;
- g) O sistema deve manter registros das atividades realizadas, proporcionando monitoramento em tempo real e a geração de relatórios que auxiliem na tomada de decisões;
- h) A configuração e utilização de todas as funcionalidades do sistema poderão ser feita *in-loco* ou remotamente.
- i) O sistema deverá permitir perfis diferenciados de administrador do sistema, sendo um administrador geral com capacidade para gerir e controlar todo o sistema e perfis adicionais capazes de fazer modificações pontuais no sistema e gerar relatórios intrínsecos à sua área de gestão.
- j) O administrador local do sistema deverá ser capaz de fazer no mínimo as seguintes alterações no sistema:
 - j.1)** Cadastrar e configurar Administradores com diversas permissões de acesso;
 - j.2)** Cadastrar e configurar atendentes;
 - j.3)** Cadastrar e configurar serviços;
 - j.4)** Cadastrar e configurar emissores de senhas;
 - j.5)** Cadastrar e configurar painéis e TV's de apresentação de Senhas;
 - j.6)** Monitorar as filas em tempo real;
 - j.7)** Gerenciar as senhas em tempo real;
 - j.8)** Gerar histórico de ações;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

j.9) Visualizar usuários conectados;

j.10) Gerar relatórios gerenciais;

j.11) Manutenção do sistema;

k) A CONTRATADA ficará obrigada a fornecer atualizações gratuitas do sistema enquanto durar a vigência do contrato.

3.5.3 Suprimento para Impressora:

a) Bobina de Papel termossensível compatível com a impressora fornecida;

b) Comprimento mínimo suficiente para a emissão de, no mínimo, 200 (duzentas) senhas por bobina.

c) A CONTRATADA deverá fornecer nova(s) bobina(s) de papel no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir de solicitação da Fiscalização do Contrato.

3.5.4 A Solução, que poderá ser composta por um ou mais softwares além dos hardwares, deverá integrar o painel exibidor das senhas com os terminais de atendimento e o totem emissor de senhas.

3.5.5. Os componentes da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento deverão manter compatibilidade com o sistema operacional utilizado nos terminais de atendimento.

3.5.6 A Solução deverá também:

a) Realizar o monitoramento contínuo e em tempo real dos terminais gerenciados, visando detectar anomalias que possam interromper o funcionamento do serviço;

b) Permitir o controle de níveis de acesso e de permissões, além do registro detalhado de erros e falhas detectadas, mediante informação do código, horário, terminal, possibilitando a consulta mediante relatório;

c) A geração dos relatórios deverá possibilitar a personalização.

3.5.7 As atividades e acessos da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento deverão ser personalizáveis e permitir no mínimo:

a) Definição de níveis de privilégios em relação as prioridades de atendimentos;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- b) Emissão de senha por fila de atendimento;
- c) Exclusão de senhas em virtude de emissão indevida ou desistência;
- d) Visualização de informes durante a espera;
- e) Informação vocal da senha para chamada via áudio de TV (vocalização de senhas);
- f) Possibilidade de personalização da tela e de bilhetes de senha;
- g) Criação de formato de impressão com mensagens e avisos;
- h) Modificação do formato de chamada;
- i) Vincular os guichês aos assuntos/subassuntos;

3.5.8 Cada tipo de operador da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento deverá possuir em sua tela as seguintes informações:

3.5.8.1 Atendentes (tela dos computadores da PGE-RJ)

- a) Informação da próxima senha a ser chamada para o atendente;
- b) Alerta sonoro para o atendente informando que há pessoas na fila;
- c) Exibição do total de senhas por fila aguardando atendimento;
- d) Configuração das filas de acesso;
- e) Configuração dos tipos de assuntos de atendimento por fila;
- f) Possibilitar a geração de relatórios;

3.5.8.2 Público a ser atendido (televisor a ser instalado pela CONTRATADA)

- a) Exibição de senhas simultâneas;
- b) Alerta sonoro, tipo voz, ao chamar nova senha (vocalização de senhas), anunciando o número da senha;
- c) Possibilitar o cadastramento de mensagens informativas a serem exibidas quando não houver senhas sendo chamadas;

3.5.9 DA IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

3.5.9.1 Os serviços compreenderão a instalação de uma solução de forma que fique totalmente operacional, configurado e com suporte da solução, devendo contemplar:

- a) Instalação e configuração dos totens e impressoras de senhas;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- b) Instalação e configuração do painel eletrônico e da TV de LED;
- c) Instalação e configuração dos softwares de configuração, supervisão e atendimento.

4 - DA MANUTENÇÃO

4.1 Durante a execução contratual, a fim de garantir a continuidade, a efetividade e a expectativa de prazos do processo de implantação e seu posterior funcionamento, a CONTRATADA deverá, como parte integrante da implantação e do suporte ao Sistema Gerenciador de Atendimento, prover os seguintes tipos de manutenção:

- a) **Manutenção Corretiva** – refere-se à necessidade de correção dos problemas detectados decorrentes das operações dos usuários do sistema seja pelo uso indevido do mesmo ou pela realização de transações necessárias ainda não identificadas e imprevistas;
- b) **Manutenção Evolutiva** – refere-se à garantia de evolução do software a cada nova versão do Sistema, sendo necessário, igualmente, para elevar o nível de segurança e principalmente manter-se atualizado tecnologicamente. Como fonte de atualização do sistema pode-se considerar feedbacks do setor requisitante e dos usuários finais;
- c) **Manutenção Preventiva** – refere-se à necessidade de antecipação a problemas que possam ocorrer com os dispositivos relacionados ao Sistema Gerenciador de Atendimento.

4.2 A manutenção preventiva será realizada mensalmente mediante programação da CONTRATADA com a CONTRATANTE, respeitando os dias e horários de acompanhamento da Fiscalização do contrato, ocorrendo, preferencialmente, durante a semana, horário de 08:00 às 19:00 horas.

4.3 Caso o tipo de manutenção cause embarço ao trânsito dos servidores e demais visitantes da PGE, o serviço poderá ser realizado durante finais de semana ou no período noturno, mediante agendamento junto à Fiscalização da PGE.

4.4 A manutenção corretiva poderá ser solicitada pela Fiscalização da PGE, seja por disfunção ou paralisação parcial ou definitiva do sistema.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

4.5 A CONTRATADA deverá manter telefone e email para o recebimento dos chamados em dias úteis, nos horários de 08:00 às 19:00 horas.

4.6 A CONTRATADA deverá atender aos pedidos de manutenção corretiva no prazo máximo de 01 (um) dia útil (vinte e quatro horas corridas), contado a partir do registro do chamado por meio de contato telefônico, sendo necessário que a CONTRATADA forneça à Fiscalização da PGE um número de registro da ocorrência em questão para fins de controle.

4.7 Após a chegada da CONTRATADA com técnicos especializados ao local do atendimento, o prazo máximo para a solução do problema será de até 1 (um) dia útil, contado do chamado realizado, salvo outro entendimento mantido com a Fiscalização da PGE, desde que formalmente justificado.

4.8 As manutenções serão realizadas por meio de técnico devidamente qualificado, uniformizado e identificado por meio de crachá, fornecendo cópia da ordem de serviço ou relatório descrevendo os serviços realizados, a data, a hora de início e término do reparo ou manutenção, nome e assinatura do técnico.

5 - DO TREINAMENTO OPERACIONAL

5.1 A CONTRATADA ficará responsável pelo treinamento operacional dos servidores e prestadores de serviços indicados pela CONTRATANTE para a operação dos componentes descritos no item 3, garantindo que todos possuam o conhecimento necessário à utilização da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha em sua plenitude.

5.2 Treinamento - Capacitação dos colaboradores da PGE-RJ, com aulas práticas, de forma que fiquem aptos a operar o Sistema Gerenciador conforme seu grau de permissão, sendo fornecida apostila ou manual a todos os participantes;

5.3 O treinamento deverá ser realizado no local onde a solução está instalada fora do horário de expediente do setor (antes de 10h e após às 16h). Todos os recursos audiovisuais e/ou



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

multimídia e qualquer outro recurso necessário à realização do treinamento deverão ser providos pela CONTRATADA.

5.4 Havendo qualquer modificação da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha instalado na PGE-RJ, é de responsabilidade da CONTRATADA a transmissão do conhecimento referente às alterações promovidas, sem implicar quaisquer custos financeiros para a CONTRATANTE.

5.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar meio de contato a título de *helpdesk*, preferencialmente telefônico, visando a resolução de dúvidas que venham a surgir quanto a utilização dos componentes da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha durante a vigência da referida contratação

6 - DOS PRAZOS E DA INSTALAÇÃO DO SISTEMA

6.1 O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data constante do Memorando de Início da Execução dos Serviços emitido pela Fiscalização da CONTRATANTE, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato perante Imprensa Oficial, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada no Memorando de Início dos Serviços.

6.1.1 O prazo de vigência poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para o CONTRATANTE.

6.2 A instalação da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha deverá ocorrer quando não houver expediente, podendo ocorrer durante um final de semana, e/ou feriado e/ou ponto facultativo, de modo a garantir que a circulação diária de pessoas na entrada da PGE não sofra embaraços.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

6.2.1 A instalação será previamente agendada junto à Fiscalização do Contrato, oportunidade em que serão apresentados os moldes definidos para a sua execução, e deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias úteis da data constante no Memorando de Início dos Serviços.

6.2.2 É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos equipamentos necessários para a plena utilização da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha, como estabilizadores e transformadores de voltagem.

6.2.3 Qualquer intervenção civil no local destinado à Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha é de responsabilidade da CONTRATADA e está condicionada a submissão para aprovação prévia de documento encaminhado à Fiscalização do Contrato, detalhando a intervenção.

6.2.4 Os equipamentos deverão ser instalados de forma independente, possibilitando, sempre que possível, a realização de manutenção de qualquer um dos componentes da Solução de Gerenciamento e Organização de Atendimento por Senha sem a paralisação do funcionamento dos demais componentes.

7 - DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Os serviços serão prestados nas dependências do Edifício-sede da PGE-RJ, situado na Rua do Carmo n.º 27, Centro, Rio de Janeiro – RJ.

8 - DA ESTIMATIVA DOS CUSTOS

8.1 Para atender à demanda da PGE-RJ, os custos dos serviços a serem prestados pela Contratada deverão ser individualizados por:

a) Valor individual do serviço de instalação dos equipamentos e softwares necessários à prestação do serviço, que será objeto de pagamento em parcela única, após a instalação e configuração do Sistema de Gerenciamento de Fila;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- b) Valor dos serviços de locação dos equipamentos (incluídos os custos de manutenção, atualização do software, suporte técnico e treinamento), a ser pago mensalmente; e
- c) Valor relativo ao fornecimento de bobina da Impressora Térmica, a ser pago mensalmente, de acordo com o efetivo consumo apurado no mês anterior;

8.2 Eventuais descontos oriundos do Acordo de Nível de Serviços (ANS) incidirão somente sobre os valores previstos na alínea 'b' do item anterior.

9. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

9.1 Entende-se como fundamental à boa execução do presente a definição de Acordo de Nível de Serviço - ANS, com critérios objetivos e mensuráveis previamente estabelecidos, visando a aferição do desempenho do serviço a ser prestado no que diz respeito à qualidade, desempenho e disponibilidade.

9.2 O ANS (contagem da pontuação) será aplicado MENSALMENTE a partir do segundo mês de vigência do contrato e tem por:

FINALIDADE: Garantir que a prestação dos serviços seja executada com qualidade e eficiência e, por conseguinte, esteja condizente com os requisitos discriminados no presente Termo de Referência.

INDICADORES: Regularidade no atendimento aos chamados de manutenção corretiva, seja em relação ao tempo de chegada na PGE, seja em relação ao tempo de resolução do problema.

INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO: Anotações em livro próprio; Fichas de Acompanhamento de Contrato e/ou e-mails, todos emitidos pela Fiscalização do Contrato (ou servidor por ela designado).

FORMA DE ACOMPANHAMENTO E PONTUAÇÃO:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Item do ANS	Item Contratual	Pontuação	Critério
1	Atendimento dos chamados de manutenção corretiva para os equipamentos que compõem o Sistema Gerenciador (Subitem 4.6 do Termo de Referência)	2 (dois) pontos no primeiro dia útil e 1 (um) ponto nos dias úteis seguintes	Por número de dias úteis em que a Contratada não atendeu os chamados de Manutenção Corretiva no prazo determinado pelo Termo de Referência, sem justificativa aceita pelo Fiscalização.
2	Solução do problema de Manutenção Corretiva do Sistema Gerenciador (Subitem 4.7 do Termo de Referência)	1 (um) ponto no primeiro dia útil e 0,5 (zero vírgula cinco) nos dias úteis seguintes	Por número de dias úteis em que a Contratada não conseguiu solucionar os chamados de Manutenção Corretiva no prazo determinado pelo Termo de Referência, sem justificativa aceita pelo Fiscalização.
3	Fornecimento de Suprimentos para a impressora (bobina de papel) (Subitem 3.5.3, alínea 'c' do Termo de Referência)	1 (um) ponto por dia útil de atraso	Por número de dias úteis de atraso no prazo previsto para fornecimento de suprimentos da a impressora (bobina de papel), sem justificativa aceita pela Fiscalização.
4	Realização de manutenção preventiva mensal. (Subitem 4.2 do Termo de Referência)	2 (dois) pontos por mês de atraso	A cada mês de atraso na realização da manutenção preventiva, sem justificativa aceita pela Fiscalização.

PERIODICIDADE: Mensal

INÍCIO DA MEDIÇÃO: O ANS terá aplicação inicial (contagem da pontuação) imediata, isto é, assim que o contrato entrar em exercício.

MECANISMO DE CÁLCULO: Somatório dos pontos obtidos nas infrações.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

- A partir de 3 pontos = recebimento de 98% do valor da fatura de serviços;
- De 5 a 7 pontos = recebimento de 96% do valor da fatura de serviços;
- De 8 a 10 pontos = recebimento de 94% da fatura de serviços;
- Acima de 10 pontos = recebimento de 92% do valor da fatura de serviços;

OBSERVAÇÕES:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- a) As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;
- b) Mensalmente, após o último dia do mês, a Fiscalização do Contrato da PGE/RJ deverá preencher formulário (Anexo Único) para a obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado da apuração **até o segundo dia útil do mês subsequente;**
- c) O Setor Financeiro da PGE receberá da Comissão de Fiscalização o ANS preenchido junto com a Nota Fiscal do mês;
- d) Eventuais descontos oriundos da aplicação do ANS incidirão apenas sobre o valor mensal devido (alínea 'b' do item 8.1 do Termo de Referência), excluídos os valores relativos à instalação e ao fornecimento de suprimentos para a impressora;
- e) A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de qualidade e desempenho, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, que deverá ser resultante, exclusivamente, de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle, e que poderá ser aceita pela CONTRATANTE.

10 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

10.1 Fiscalizar como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no Contrato.

10.2 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por um ou mais representantes especialmente designados, nos termos do art. 67 da lei nº 8.666/93.

10.3 Disponibilizar o local e os meios adequados para execução dos serviços.

10.4 Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

10.5 Prestar as informações e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento das tarefas.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

10.6 Documentar e notificar, por escrito, à CONTRATADA, ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização.

10.7 Não permitir que pessoas estranhas à CONTRATADA examinem ou provoquem qualquer alteração nos serviços do presente objeto.

10.8 Observar e pôr em prática as recomendações técnicas feitas pela CONTRATADA relacionadas com as condições de funcionamento, uso e segurança dos equipamentos, quando julgar pertinente ou oportuno.

10.9 Vetar ou solicitar a imediata retirada, pela CONTRATADA, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, de qualquer equipamento, por desempenho incompatível com o objeto do contrato.

10.10 Aplicar o Acordo de Nível de Serviços/ANS, mensalmente, mediante formulário anexo, iniciando a contagem no segundo mês de início de contratos.

11 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

11.1 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente e no presente instrumento.

11.2 Designar, por meio de declaração impressa ou eletrônica no ato do recebimento da autorização de execução dos serviços ou início da vigência contratual, preposto(s) para representar administrativamente a empresa sempre que necessário.

11.3 O(s) preposto(s) ainda deverão estar habilitados a responder pela CONTRATADA a qualquer indagação sobre a parte operacional e de qualidade dos serviços executados, bem como solucionar qualquer problema relacionado com a sua execução, qualidade e quantidade dos materiais.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

11.4 O preposto deverá ser identificado junto à Fiscalização do Contrato que fará constar no Livro de Ocorrências do contrato nome, qualificação, endereço jurídico e eletrônico, além do número de telefone, devendo ocorrer comunicação imediata à Fiscalização do Contrato de qualquer alteração.

11.5 O preposto deverá, juntamente com o servidor designado para esse fim, assinar o "Termo de Abertura do Livro de Ocorrências", destinado ao assentamento das principais ocorrências durante a vigência contratual.

11.6 Manter o rol de equipamentos instalados em perfeito estado de funcionamento.

11.7 Acatar as exigências da Fiscalização da PGE-RJ quanto à execução dos serviços, horários, qualidade e quantidade dos materiais e, ainda, a imediata correção de deficiências alinhadas quanto à execução dos serviços contratados.

11.8 Manter atualizado o(s) número(s) de telefone (fixo ou celular) para contatos ou abertura de chamados.

11.9 Responder por qualquer dano causado por seus empregados ao patrimônio da PGE-RJ, ou de terceiros, ainda que omissão involuntária, devendo ser adotadas as providências necessárias ao ressarcimento.

11.10 Responsabilizar-se pela destinação/descarte de peças, componentes e equipamentos que forem substituídos, incluindo o transporte.

11.11 Manter, durante toda a duração do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação no certame.

11.12 Retirar os equipamentos e insumos utilizados nos serviços em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis após o término da contratação, salvo outro entendimento da Fiscalização.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

12. DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1 Exigir-se-á da CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data da do início da vigência do Contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer das modalidades previstas no parágrafo 1º do art. 56 da Lei n.º 8.666/93, no montante de 5 % (cinco por cento) do valor do Contrato.

12.2 A garantia será restituída após execução satisfatória do Contrato.

12.3 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

12.4 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, mantendo o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

12.5 Nos casos em que valores de multas eventualmente aplicadas venham a ser descontados da garantia, seu valor original deverá ser recomposto no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

13 - DA FISCALIZAÇÃO

13.1 Por Fiscalização entende-se a atividade exercida de modo sistemático pela PGE-RJ e seus prepostos, objetivando a verificação do cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos.

13.2 Todos os atos e instruções emanados ou emitidos pela Fiscalização serão considerados como se fossem praticados pela PGE-RJ.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

13.3 A atuação ou a eventual omissão da Fiscalização durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.

13.4 A Fiscalização tem autonomia para exercer, dentre outras, as seguintes atividades:

a) Solucionar as dúvidas e questões pertinentes à prioridade ou sequência dos serviços em execução, bem como às interferências e interfaces dos trabalhos da CONTRATADA com as atividades de outras empresas, profissionais e ou pessoas;

b) Paralisar e/ou solicitar o refazimento de qualquer serviço que não seja executado em conformidade com as normas técnicas ou qualquer disposição oficial aplicável ao objeto do contrato;

c) Aprovar partes, etapas ou a totalidade dos serviços executados, verificar e atestar as respectivas medições, bem como conferir, certificar e encaminhar para pagamento as faturas emitidas pela Contratada;

d) Avaliar eventuais acréscimos ou supressões de serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto do Contrato;

e) Relatar à CONTRATADA, para análise de possível substituição, os casos em que qualquer de seus empregados embarace ou dificulte a ação da Fiscalização ou cuja presença no local dos serviços seja considerada prejudicial ou inadequada ao andamento dos trabalhos;

14 – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

14.1 Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira atualmente contratada pelo Estado do Rio de Janeiro – atualmente o Banco Bradesco S/A –, cujo número e agência deverão ser informados pela CONTRATADA até a assinatura do Contrato.

14.2 A **CONTRATADA** deverá encaminhar a fatura para pagamento para à Fiscalização do Contrato.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

14.2.1 A Fiscalização do contrato terá o prazo de até 15 (quinze) dias consecutivos para atestar a nota fiscal e encaminhá-la para pagamento.

14.3 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias consecutivos, a contar do adimplemento de cada parcela (mês):

14.3.1 Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega e instalação (quando houver) do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s);

14.4 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

14.5 Os pagamentos devidos à CONTRATADA não excederão os valores apresentados em sua proposta comercial.

14.6 O faturamento mensal dos serviços será composto pela soma do valor fixo mensal (indicado no item 8.1, alínea 'b') e do valor relativo às bobinas efetivamente fornecidas no mês anterior (item 8.1, alínea 'c'), aplicando-se, ainda, possíveis descontos oriundos do Acordo de Nível de Serviço.

14.6.1 O pagamento relativo ao ressarcimento das bobinas dependerá de prévia aprovação da Fiscalização do contrato, devendo a CONTRATADA comprovar que o valor cobrado está de acordo com o praticado pelo mercado.

14.6.2 A comprovação do valor da bobina será realizada mediante apresentação de, pelo menos, 3 (três) valores orçados junto a fornecedores do material em questão, devendo ser adotado o menor valor. A ausência da apresentação dos orçamentos só será admitida se o valor da bobina for obtido diretamente de seu fabricante, cabendo à Fiscalização verificar a procedência do valor informado.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

14.6.3 Caso a Fiscalização do contrato obtenha orçamento inferior aos apresentados pela CONTRATADA, o ressarcimento ocorrerá no valor obtido, devendo a Fiscalização indicar à CONTRATADA o respectivo fornecedor e o preço proposto.

14.6.4 A CONTRATANTE realizará uma reserva orçamentária prévia no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para arcar com as despesas referente ao fornecimento de bobinas no decorrer da execução contratual.

14.7 O pagamento do valor da instalação dos equipamentos e softwares necessários à prestação dos serviços será efetivado em **parcela única**, em até 30 (trinta) dias contados do adimplemento desta etapa.

15 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às sanções previstas na Lei n.º 8.666/93 e demais normas pertinentes, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório.

15.2 A multa administrativa prevista no inciso II do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas, e poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra penalidade, não possuindo caráter compensatório e o seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

15.3 Nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual n.º 3.149/80.

16 – DA REALIZAÇÃO DE VISTORIA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

16.1 É facultado aos interessados vistoriar as dependências da PGE/RJ, com o objetivo de conhecer o local e as condições para a prestação dos serviços objeto desta contratação.

16.2 A opção pela vistoria constitui direito e ônus do interessado, com vistas à elaboração precisa e técnica de sua proposta, mas que não ostenta caráter eliminatório do certame para fins de exame de habilitação.

16.3 Se, facultativamente, o interessado resolver não vistoriar os locais onde serão prestados os serviços objeto da contratação, caso seja contratado, não poderá alegar desconhecimento das condições dos locais como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato ou atrasos em sua implementação.

16.4 O agendamento para a realização da vistoria poderá ser feito com a Assessoria de Serviços da PGE, por meio dos telefones (21) 2332-7272, no horário de 10hrs às 12hrs e 14hrs às 17hrs.

17 – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Antes de apresentar sua proposta, a CONTRATADA deverá realizar todos os levantamentos essenciais, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas ao fornecimento em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços, alteração de data de entrega ou alteração de qualidade.

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



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ANEXO ÚNICO

FORMULÁRIO DE MEDIÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

MÊS DE REFERÊNCIA /ANO	ITEM CONTRATUAL	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	PONTUAÇÃO
Junho/2020	Atendimento dos chamados de manutenção corretiva para os equipamentos que compõem o Sistema Gerenciador (Subitem 4.6 do Termo de Referência)	Chamado solicitando manutenção CORRETIVA do equipamento em 06 de novembro de 2019 demorando 3 (três) dias para atendimento (2 dias de atraso), sem justificativa aceita pelo Fiscal.	3
	Solução do problema de Manutenção Corretiva do Sistema Gerenciador (Subitem 4.7 do Termo de Referência)	Manutenção corretiva iniciada em 12/11/2019 e finalizada em 14/11/2019 (com 2 dias de atraso), sem justificativa aceita pelo Fiscal.	1,5
Total			4,5 pontos (recebimento de 98% da fatura)

DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ANS PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO:

Dia: 05, mês 06, ano 2020	Pessoalmente, por meio de representante da Contratada
----------------------------------	--

OBSERVAÇÕES:

- a)** As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;
- b)** Mensalmente, após o último dia do mês, a Fiscalização do Contrato da PGE/RJ deverá preencher formulário (Anexo Único) para a obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado da apuração **até o segundo dia útil do mês subsequente**;
- c)** O Setor Financeiro da PGE receberá da Comissão de Fiscalização o ANS preenchido junto com a Nota Fiscal do mês;
- d)** Eventuais descontos oriundos da aplicação do ANS incidirão apenas sobre o valor mensal devido (alínea 'b' do item 8.1 do Termo de Referência), excluídos os valores relativos à instalação e ao fornecimento de suprimentos para a impressora;
- e)** A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de qualidade e desempenho, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência,



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

que deverá ser resultante, exclusivamente, de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle, e que poderá ser aceita pela CONTRATANTE.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20____.

Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 1

Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 2