



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

### 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.



## **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 perca 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.



## **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;



## 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;
  - j.9) Visualizar usuários conectados;



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

**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;

**b)** Emissão de senha por fila de atendimento;

**c)** Exclusão de senhas em virtude de emissão indevida ou desistência;



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

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



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

### 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 embaraço 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.

**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.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

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





## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

**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.

**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.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

**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;
- 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;



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

**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:

Item do ANS	Item Contratual	Pontuação	Critério
1	Atendimento dos chamados de manutenção corretiva para os equipamentos que compõem o Sistema Gerenciador	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 pela Fiscalização.



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

	(Subitem 4.6 do Termo de Referência)		
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 pela 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 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:

- As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;
- 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**;



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

- 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.

**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.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

**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.

**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.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

**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.

## **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.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

**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.

**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;





## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

**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.

**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);



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

**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.

**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.



## PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

**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

**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



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

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.



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
Novembro/2019	Atendimento dos chamados de manutenção corretiva para os equipamentos que compõem o Sistema Gerenciador ( <b>Subitem 4.6 do Termo de Referência</b> )	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 ( <b>Subitem 4.7 do Termo de Referência</b> )	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
<b>Total</b>			<b>4,5 pontos (recebimento de 98% da fatura)</b>

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

**Dia:** 05, mês 11, ano 2019

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



**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

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

\_\_\_\_\_  
Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 1

\_\_\_\_\_  
Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 2