

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente termo de referência tem por objeto a Locação de equipamentos para a gestão de atendimento, incluindo toda estrutura do Totem, Mini PC e Televisores, para apoio ao novo software de saúde que será implantado em todas as unidades de saúde do Sesc em Minas.

2. JUSTIFICATIVA

O Sesc em Minas está implantando software de gestão de serviços de saúde, a fim de oferecer novos serviços, automatizar os processos de trabalho, por meio de sistemas com tecnologia para saúde digital. Devido ao grande volume atendimentos diários nas unidades de saúde do Sesc em Minas, se faz necessário a utilização de equipamentos e de um sistema moderno para gerenciamento e controle de atendimentos, senhas e filas, proporcionando maior fluidez na jornada de atendimento e qualidade no relacionamento com os clientes.

O atendimento de saúde compreende diversas especialidades, tais como consultas médicas (cardiologia, clínica geral, dermatologia, geriatria, ginecologia, ortopedia, oftalmologia, pediatria, psiquiatria, urologia e mastologia), consultas não médicas (fonoaudiologia, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, nutrição, enfermagem, farmácia clínica, saúde mental, Pilates e acupuntura), exames de diagnósticos (ultrassom, raios-X, mamografia e teste ergométrico), vacinação, atendimentos de primeiros socorros e consultas odontológicas, neste contexto se faz necessário a aquisição de um software de saúde e equipamentos auxiliares na gestão destes atendimentos.

Espera-se através desta aquisição, informatizar todo o atendimento de assistência à saúde da clientela atendida, refletindo em resultados benéficos para os pacientes e a instituição, uma vez que contribuirá para a qualidade e segurança do serviço prestado, resultando assim, no atendimento com padrão de excelência à clientela do Sesc em Minas.

Optou-se por realizar a licitação com o critério de julgamento menor preço global, tendo em vista que a contratação por lotes pode comprometer a operacionalização do gerenciamento global dos serviços e a padronização dos mesmos.

O quantitativo foi baseado conforme número de unidades de saúde no Sesc em Minas, assim como número de atendimentos realizados em cada unidade.

3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1** Contratação de empresa especializada em locação de equipamentos para gestão de atendimento, na qual o fornecedor deverá se responsabilizar por toda a estrutura necessária para a prestação do serviço, considerando fornecimento dos equipamentos, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e consumíveis necessários, para atendimento as unidades de saúde do Sesc em Minas.
- 3.2** Serviços contratados deverão incluir: suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.
- 3.3** É resguardado ao Sesc Minas fazer alterações, a qualquer momento, seja de inclusão de novas unidades e ou exclusão de unidades já existentes.
- 3.4** Contrato com a empresa especializada em locação de equipamentos para gestão de atendimento, englobando os seguintes itens: Totem (corpo metálico, impressora térmica, tela de exibição touch e mini PC para gerar senha); TVs de exibição de informações, visualização da fila e as senhas em si; Mini PC para instalação do software de saúde que receberá os comandos de organização da fila e chamada das senhas, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados, incluindo os seguintes itens:
- Prestação de serviço de locação de equipamentos;
 - Fornecimento de suprimentos (papel para emitir senhas, peças de reposição, suporte técnico, e insumos necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos);
- 3.5** Instalação nas Unidades conforme ANEXO V - DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADES DO SESC EM MINAS;
- 3.6** Treinamento dos usuários para a perfeita utilização dos equipamentos;
- 3.7** Manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

4. ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA

4.1. A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Razão Social da Licitante:					CNPJ:	
Endereço:			E-mail:		Telefone:	
Impressora	Marca / Modelo	Quantidade	Valor unitário *	Valor total mensal	Valor por 12 meses	
A1	Totem (corpo metálico, impressora térmica, tela de exibição touch, mini PC)	9				
A2	TV 42 polegadas	13				
A3	Mini PC	13				
Valor total equipamentos:						
Insumos	Quantidade estimada anual**	Valor unitário ***	Valor total mensal	Valor por 12 meses		
B1	Papel, (rolo de no mínimo 500 senhas)	448 rolos				
Valor total cópias:						
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA PARA 12 MESES						Valor total Geral
VALOR GLOBAL = TOTAL DE EQUIPAMENTOS + TOTAL INSUMOS:						
<p>Observações:</p> <p>* As quantidades unitárias das linhas A1 a A3 serão multiplicadas pelo seu valor unitário, totalizando os valores mensais e o valor total corresponde ao período de 12 meses de contrato.</p> <p>** As quantidades de insumos trata-se de mera estimativa anual, não dando direito à CONTRATADA reivindicar o pagamento da diferença caso o consumo não alcance a quantidade mencionada.</p> <p>*** Os valores unitários por insumos correspondentes a linha B1 na proposta que será enviada, deverão conter duas casas decimais (Exemplo: R\$ 0,05).</p> <p>A nota fiscal da locação e insumos deverá ser nota de serviço.</p>						

4.2. O quantitativo descrito acima será solicitado conforme demanda.

4.3. Durante a avaliação das propostas, a CONTRATANTE poderá efetuar as diligências, levantamentos, consultas e análises que julgar necessárias, podendo utilizar todos os meios lícitos possíveis, tais como: visita técnica aos proponentes, consultas formais a usuários / clientes dos Proponentes, consultas e pesquisas em órgãos controladores, dentre outros.

5. FORNECIMENTO DOS EQUIPAMENTOS

5.1 Os equipamentos deverão estar instalados e operacional em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato;

5.2 Os equipamentos licitados são classificados nas seguintes categorias:

5.2.1 Totem (corpo metálico, impressora térmica, tela de exibição touch e mini PC).

5.2.2 TVs de exibição de informações, visualização da fila e as senhas em si;

5.2.3 Mini PC para instalação do software de saúde que receberá os comandos de organização da fila e chamada das senhas.

5.3 As especificações técnicas e funcionais mínimas dos equipamentos e insumos destinados a atender cada uma das categorias acima estão descritas no **ANEXO I - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS** deste Termo de Referência e **ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS**.

5.4 A licitante deverá fornecer todos os equipamentos e os insumos necessários, contemplando inclusive, instalação nas dependências do SESC em Minas, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste documento. **ANEXO IV - DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADES DO SESC EM MINAS;**

5.5 Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, não reconicionados e/ou não remanufaturados, sem qualquer uso anterior;

5.6 Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo do SESC em Minas;

5.7 Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte;

5.8 A empresa deverá possuir número de telefone para suporte técnico, sistema de abertura de ordem de serviço (OS) e solicitação de suprimentos, devendo possuir equipe técnica capacitada a prestar atendimento de suporte e esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento dos equipamentos;

6. FORNECIMENTO DOS INSUMOS E PEÇAS

6.1 A CONTRATADA deverá fornecer todas as peças e acessórios, que deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, similares.

6.2 A CONTRATADA deverá fornecer o papel de senhas compatível com a impressora do Totem.

6.3 Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva e/ou corretiva serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA, devendo respeitar os prazos de Atendimentos descritos neste Termo de Referência;

6.4 A logística da CONTRATADA terá de contemplar a gestão de estoque de suprimentos em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês, em cada unidade constante no **ANEXO V - DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADES DO SESC EM MINAS** deste Termo de Referência;

6.5 A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas a troca e destinação final de todos os consumíveis, recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos (inclusive papel para o Totem), necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim a CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento, após acionamento do CONTRATANTE e no prazo estabelecido na (SLA), dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada.

6.6 Os custos relativos ao fornecimento de todos os suprimentos, insumos, peças e acessórios necessários para o perfeito funcionamento dos equipamentos deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários.

7. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

7.1 O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus para o Sesc em Minas, mesmo quando forem necessárias a atualização, o traslado e a estada de técnicos da Contratada ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o cumprimento do contrato;

7.2 O Sesc em Minas fará a “Abertura de Chamados Técnicos” por telefone, e-mail ou sítio da Web, de domingo a domingo, mesmo que seja necessário o atendimento técnico com equipes de plantão;

7.3 Para operacionalização do disposto anteriormente, a Contratada deverá disponibilizar os números de telefone, endereços de correio eletrônico, bem como área em sítio da Web próprio ou do fabricante voltados para a abertura dos chamados técnicos;

7.4 Os chamados relacionados às demandas de Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa Contratada serão demandados pela Gerência de Saúde do Sesc em Minas;

7.5 O Suporte Técnico deverá estar disponível desde a data de implantação do primeiro equipamento até o final da vigência contratual;

7.6 Cada registro deverá gerar número de atendimento e conter no mínimo registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, e prioridade de atendimento, conforme a seguinte escala:

- **Baixa:** Incidentes que causem pouco impacto na execução das tarefas como: navegação de telas ou outros problemas de visualização / layout.
- **Média:** Incidente em funções não essenciais ou de menor importância, mas que impeça ou restrinja a utilização de alguma funcionalidade.
- **Alta:** Incidente ou restrições severas em funcionalidades importantes, sendo necessária uma intervenção manual ou procedimento paliativo.
- **Urgente:** Incidente em funcionalidades essenciais do sistema causando grande

impacto nas operações dos usuários, não havendo paliativo disponível.

7.7 A resolução destes chamados, por parte da empresa contratada, deverá ocorrer em conformidade com os prazos de nível de serviço, registrados em contrato. Após registro, o Sesc em Minas irá controlar os níveis mínimos de serviços estipulados, conforme tabela abaixo:

Prioridade do chamado	Prazo para início do atendimento * (Indicador 1)	Prazo para conclusão do atendimento * (Indicador 2)
Baixa	24 horas	72 horas
Média	8 horas	24 horas
Alta	1 hora	6 horas
Urgente	1 hora	3 horas

* Horas corridas a partir da abertura do chamado

7.8 Índice de nível de serviço, o fechamento dos chamados somente poderá ser realizado mediante anuência do Sesc em Minas após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada.

Indicador – Índice de solicitações atendidas no prazo especificado	
Finalidade	Avaliar o desempenho do contratado quanto às solicitações atendidas
Meta	90% das solicitações devem ser atendidas
Medição	Emissão das comunicações (E-mail, telefone) – gerenciamento das chamadas de solicitações
Acompanhamento	Controle das comunicações
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório das aferições diárias)
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações atendidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento	<p>X entre 1 e 0,90 (inclusive)= 1</p> <p>X entre 0,89 e 0,85 (inclusive)=0,01</p> <p>X entre 0,84 e 0,80 (inclusive)= 0,03</p> <p>X entre 0,79 e 0,75 (inclusive) = 0,05</p> <p>X entre 0,75 e 0,70 (inclusive)= 0,07</p> <p>X abaixo de 0,70=0,09</p>
Advertência / Aplicação de não-conformidade	X abaixo de 0,90 (inclusive)

Sanções	Se X abaixo de 0,7 por três meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a contratante poderá rescindir o contrato
---------	---

7.9 Estes índices serão calculados no último dia útil de cada mês e devem ser enviados ao fornecedor para a emissão da nota fiscal com base nos ajustes calculados.

7.10 Na situação em que um chamado for atendido em atraso e resolvido em atraso, somente o Indicador 2 será utilizado para os cálculos do reajuste.

7.11 Faculta-se à Contratada substituir temporariamente a peça e/ou componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas.

7.12 No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado na peça e componente, a Contratada deverá providenciar a sua substituição em caráter definitivo.

7.13 A substituição definitiva será admitida com anuência do Sesc em Minas, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade da peça e componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído.

7.14 A assistência técnica será realizada pelo proponente, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do fabricante dos equipamentos, efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para o Sesc em Minas.

7.15 No caso em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para manutenção, esta deverá disponibilizar equipamento em substituição ao que está sendo retirado, evitando parada nos serviços do Sesc em Minas. Tal iniciativa e providência correrão por conta da Contratada, sem qualquer ônus para o Sesc em Minas.

7.16 Os serviços técnicos de Manutenção e Reparos serão prestados pela contratada durante a vigência do Contrato, de domingo a domingo.

7.17 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e manutenção on site, ou seja, de forma presencial nas unidades do Sesc em Minas contidas ANEXO IV - DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADES DO SESC EM MINAS pelo período do contrato e a partir da data de recebimento e até o término do contrato, sem ônus para o CONTRATANTE, contemplando assistência técnica para todos os produtos do objeto, manutenção preventiva, evolutiva e corretiva, assim como suporte técnico, para todos os serviços contemplados pelo objeto;

7.18 Deverá ser provida pela CONTRATADA garantia de correção de defeitos de fabricação que englobem dos equipamentos, pelo prazo de duração do contrato e a partir da data de recebimento definitivo, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecida pelo fabricante e sem qualquer custo adicional ao CONTRATANTE;

7.19 Todos os equipamentos alocados deverão receber a adequada e devida manutenção preventiva e/ou corretiva;

7.20 Manutenção preventiva dos equipamentos, a fim de prevenir a ocorrência de erros e defeitos, dentre quaisquer outras atividades de conservação em perfeito estado de uso, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;

7.21 Não será admitida nenhuma cobrança adicional ao CONTRATANTE por serviço de manutenção durante o período do contrato.

8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS / SLA)

8.1 A CONTRATADA deverá cumprir os seguintes prazos de atendimento e solução a chamados originados pelo CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das multas e outras sanções eventualmente aplicadas por descumprimento do Contrato;

Ocorrência	Prazo máximo de solução	Horário de cobertura
Tempo de resposta após a abertura do chamado	04 (quatro) horas úteis	8 X 5
Reparo e operacionalização do equipamento	24 (vinte e quatro) horas úteis	8 X 5
Remoção de equipamento para manutenção	45 (quarenta e cinco) horas úteis	8 X 5
Realocação de equipamento	45 (quarenta e cinco) horas úteis	8 X 5
Reposição de consumíveis e/ou suprimentos para manter o estoque mínimo exigido em Contrato	24 (vinte e quatro) horas úteis	8 X 5
Substituição de equipamento que tenha originado 03 (três) chamadas para o mesmo problema no intervalo de 01 (um) mês, ou 05 (cinco) chamados para problemas quaisquer no intervalo de 02 (dois) meses	24 (vinte e quatro) horas úteis	8 X 5
Indisponibilidade do serviço de atendimento a chamados	24 horas corridas a partir do instante em que o CONTRATANTE constatou indisponibilidade.	8 X 5
A “hora útil” corresponde ao período de segunda a sexta-feira entre as 08h da manhã e as 17h da tarde, também conhecido como “horário comercial”;		
Todos os prazos começam ser contados a partir do momento de registro do chamado no sistema		

No caso do Sistema de Chamado da CONTRATADA estar indisponível, o prazo começa a contar a partir da data e horário dos registros internos feito pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone, endereços de correio eletrônico, bem como área em sítio da Web próprio ou do fabricante voltados para a abertura dos chamados técnicos;

8.2 A resolução destes chamados, por parte da empresa CONTRATADA, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, definidos no item acima, sem qualquer ônus adicional para o Sesc em Minas, seja de honorários, deslocamento/transporte, alimentação e estadia de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial, da empresa CONTRATADA;

8.3 O fechamento dos chamados somente poderá ser realizado mediante anuência do Sesc em Minas após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada;

8.4 O Sesc em Minas considera como requisito para o fechamento dos chamados que o item reclamado, seja entregue livre de erros e viável para aplicação em ambiente de produção, os demais casos não são considerados válidos;

8.5 A partir de 5 chamados técnicos com atraso no mês a CONTRATADA receberá advertência formal do não cumprimento do acordo de nível de serviços (SLA);

9. CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 O cronograma a seguir estabelece etapas para a implantação e os prazos máximos para a conclusão destas etapas, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação;

CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO				
Etapas	Descrição	Etapas Anterior	Prazo	Faturamento
1	Assinatura do contrato	-	Conforme Edital.	-
2	Emissão do Pedido de Compra	-		-
3	Reunião de Planejamento/ Abertura e Definição de Cronograma	2	Em até 5 dias úteis após o recebimento do Pedido;	-
4	Implantação dos equipamentos nas unidades do Sesc em Minas	3	Em até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.	-
5	Início do Serviço de Locação dos equipamentos	4	Mensal	Mensal

9.2 O não cumprimento do prazo acima mencionado implicará na aplicação de sanções administrativas;

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.2 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência;

10.3 Cumprir a legislação incidente sobre o objeto contratado, inclusive relativa às questões tributárias.

10.4 Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência;

10.5 Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado ao Sesc em Minas, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA, em decorrência de falhas ou imperfeições na execução dos serviços;

10.6 Esclarecer, em tempo hábil, eventuais dúvidas e indagações do Sesc em Minas;

10.7 Comunicar ao Gestor do contrato, designado formalmente pelo Sesc em Minas, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do instrumento;

10.8 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que forem verificados vícios, defeitos ou incorreções;

10.9 Prestar os serviços nas condições e prazos estabelecidos pelo Sesc em Minas;

10.10 Exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do Sesc em Minas, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação;

10.11 Realizar a manutenção dos equipamentos de forma a garantir o atendimento às exigências deste Termo de Referência;

10.12 Fornecer os equipamentos de acordo com as configurações técnicas determinadas pelo Sesc em Minas neste Termo de Referência e seus anexos;

10.13 Fornecer os suprimentos, de acordo com as características determinadas pelo Sesc em Minas;

10.14 Fornecer mão de obra especializada para a execução dos serviços;

10.15 Entregar os equipamentos novos, sem utilização anterior, embalados adequadamente, de forma que os proteja contra avarias e garanta a completa segurança durante o transporte;

10.16 Entregar e ativar os equipamentos contratados nos locais indicados pelo Sesc em Minas, no prazo estabelecido;

10.17 Remover, após a instalação dos equipamentos, qualquer resíduo oriundo dessa atividade;

10.18 Refazer os serviços que foram executados de maneira incorreta ou insatisfatória, sem ônus para o Sesc em Minas;

10.19 Apresentar as informações detalhadas dos serviços disponibilizados e as restrições porventura existentes;

10.20 Manter os equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas constantes deste Termo de Referência;

10.21 Responsabilizar-se por todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, estabelecendo um estoque suficiente para garantir a disponibilidade dos serviços, em cada unidade do Sesc em Minas, nos níveis exigidos neste Termo de Referência;

10.22 Designar um preposto para representá-la na execução do Contrato, informando nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato e do substituto em suas ausências:

10.22.1 O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados;

11. OBRIGAÇÕES DO SESC EM MINAS

11.1 Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, de acordo com o contrato assinado;

11.2 Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à prestação dos serviços, conforme especificado neste Termo de Referência;

11.3 Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades observadas na prestação dos serviços;

11.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato assinado por meio de um colaborador, especialmente designado, que anotará em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas ao contrato firmado entre as partes;

11.5 Rejeitar os serviços realizados em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, estabelecendo prazo razoável para sua correção;

- 11.6** Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com os termos de sua proposta comercial e do edital da licitação;
- 11.7** Pagar a importância correspondente aos serviços prestados pela CONTRATADA, no prazo pactuado, mediante as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas;
- 11.8** Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, às dependências do Sesc em Minas para execução dos serviços, desde que previamente agendados;
- 11.9** Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto deste edital, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 11.10** Efetuar o pagamento devido, nos prazos acordados em contrato;
- 11.11** Promover, caso necessário, auditoria técnica e operacional do ambiente e recursos utilizados pela CONTRATADA, por meio de pessoal próprio ou equipe de terceiros;
- 11.12** Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiverem em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- 11.13** Fornecer toda a infraestrutura necessária (local físico, mobiliário, tomadas elétricas e pontos de acesso à rede) para instalação e funcionamento dos equipamentos.

12. SUBCONTRATAÇÃO

12.1 Será permitida a subcontratação apenas dos serviços de instalação e substituição de equipamentos nas unidades bem como para os insumos (papel), desde que compatíveis com os equipamentos, ficando VEDADA a subcontratação dos equipamentos previstos no objeto desta licitação.

13. REAJUSTE

13.1 O Contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste;

13.2 Os valores poderão ser alterados para restabelecer a retribuição para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, nas hipóteses legais, em que sobrevierem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de

consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

14. REGRAS PÓS CONTRATO

14.1 A empresa CONTRATADA, ao final do contrato, deve providenciar o recolhimento dos equipamentos, peças, suprimentos e qualquer outro material por ela fornecido durante a vigência do contrato em um prazo máximo de 30 dias corridos;

14.2 Todo o custo com transporte, tributos de qualquer natureza e todas as despesas diretas ou indiretas relacionadas com a retirada dos equipamentos nas unidades do Sesc em Minas será de responsabilidade da CONTRATADA;

14.3 Após a conclusão do recolhimento a CONTRATADA deverá emitir ao CONTRATANTE uma declaração/termo de conclusão e recolhimento dos equipamentos.

15. LOCAL DE ENTREGA

15.1 A entrega e implantação dos equipamentos serão realizadas pela CONTRATADA acompanhada por um responsável pela unidade do Sesc em Minas.

15.2 A instalação dos equipamentos deverá ser realizada nos endereços das Unidades do SESC em Minas listados no ANEXO V – DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADES DO SESC EM MINAS;

15.3 Será de responsabilidade da proponente, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste termo de referência.

16. VIGÊNCIA

16.1 O Contrato terá vigência de 12 meses com possibilidade de prorrogação, conforme Resolução do Sesc nº 1570/2023.

16.2 A CONTRATANTE poderá solicitar rescisão contratual a qualquer tempo, mediante comunicado prévio formal de no mínimo 30 (trinta) dias, sem obrigação de custeio do restante da estimativa contratual.

17. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

17.1 A CONTRATADA deverá emitir uma única nota fiscal contemplando os serviços de locação e fornecimento de insumos mensalmente;

17.2 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária;

17.3 Notas fiscais de serviço deverão ser emitidas até o dia 20 de cada mês;

17.4 Os pagamentos serão efetuados em moeda nacional, por meio de ordem bancária, e ocorrerão conforme relacionado abaixo:

- a) As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente;
- b) As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente;
- c) As Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente, serão pagas no próximo dia 25.

17.5 Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da CONTRATADA.

18. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

18.1 Menor preço global

19. GESTOR DO CONTRATO

19.1 Gerência de Saúde.

ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

Neste tópico estão relacionados os requisitos técnicos obrigatórios que a SOLUÇÃO deve atender. As características dos equipamentos oferecidos deverão estar em conformidade com as especificações técnicas apresentadas neste Termo de Referência.

Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos, Atendimento do Requisito: Deverá informar se o requisito é atendido, a preencher: **SIM** ou **NÃO**.

Número do Requisito	Descrição do Requisito	Atende: Sim ou Não
REQUISITOS GERAIS		
RTE001	A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos e insumos, contemplando inclusive, instalação nas dependências do SESC em Minas listados no ANEXO IV – DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADES DO SESC EM MINAS, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste documento.	
RTE002	Os equipamentos deverão ser compostos de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completa, bem como a respectiva garantia;	
RTE003	Deverão ser fornecidos cabos USB, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos;	
RTE004	Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste Termo de Referência,	
RTE005	Os equipamentos fornecidos devem ter fonte de alimentação compatível com voltagem de 127V ou bivolt. A única exceção será a Unidade de Uberlândia que possui rede elétrica de 220V, a CONTRATADA deverá garantir o funcionamento do equipamento neste ambiente.	
RTE006	Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, não recondicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior.	
RTE007	Deve possuir conectividade padrão: Interface rede integrada (sendo aceita somente placa interna no equipamento) 10/100 Base Tx RJ45;	

ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS

Neste tópico estão relacionados os requisitos funcionais obrigatórios dos equipamentos que a SOLUÇÃO deve atender. Os requisitos listados no presente Anexo devem ser atendidos, de forma nativa pela solução.

Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos, Atendimento do Requisito: Deverá informar se o requisito é atendido, a preencher: **SIM** ou **NÃO**.

Número do Requisito	Descrição dos equipamentos para gestão de autoatendimento	Atende: Sim ou Não
Terminal de Autoatendimento para Distribuição de Senhas que Comporte:		
RF001	Microcomputador completo , que possua quatro ou mais núcleos com frequência mínima de 2.5Ghz e memória cache de no mínimo 4MB.	
RF002	Deverá suportar 2 (dois) Gb de memória por slot DIMM. Expansibilidade de memória RAM mínima de 8GB	
RF003	Deverá suportar a tecnologia Dual Channel. Deverá possuir interface SATA não inferior a 3,0 Gb/s;	
RF004	Deverá possuir interface de rede integrada com barramento 10/100/1000 mbps.	
RF005	Suportar tecnologia PXE, e ter tecnologia que permita administrar, ligar o equipamento e solucionar problemas remotamente, além de proteger o sistema através de segurança virtual.	
RF006	Deverá possuir slots compatíveis para conexão com o MONITOR e com a impressora do Totem.	
RF007	Placa de Vídeo: Controladora gráfica com barramento PCI Express x 16 compatível com DIRECT X10; com no mínimo 1Gb de memória dedicada ou com compartilhamento dinâmico; possuir, no mínimo, 1 (uma) porta de sinal de vídeo digital (HDMI). Não serão aceitos adaptadores externos	
RF008	Placa de Áudio Controladora de áudio Integrada de alta definição	
RF009	Memória mínima de 04 (quatro) GB de memória RAM.	
RF010	Disco Rígido: 01 (um) disco padrão SSD, com capacidade mínima de 120GB com taxa de transferência não inferior a 400MB/s	
RF011	Navegadores: Google Chrome ou Edge.	

Número do Requisito	Descrição dos equipamentos para gestão de autoatendimento	Atende: Sim ou Não
RF012	O computador deverá vir com sistema operacional Windows 10 ou superior instalado e ativado de forma genuína.”	
RF013	Tela de toque: touchscreen de no mínimo 15”	
Detalhes Construtivos do Terminal:		
RF014	Confeccionado em chapa metálica (não serão aceitos produtos em madeira ou mdf);	
RF015	Acabamento em pintura eletrostática a pó anticorrosiva na cor preta;	
RF016	O gabinete deve envolver completamente os monitores de modo a não permitir o acesso aos seus botões de ajuste ou liga/desliga	
RF017	Chapa frontal decorativa para aplicação de adesivos ou integração com materiais de acabamento ou cores do ambiente;	
RF018	Estrutura estável com pés de nylon que não arranham o piso e permitem o nivelamento em pisos irregulares, assim como a lavagem do piso;	
RF019	Gabinetes com chaves e acessos independentes para abastecimento do papel da impressora do Totem e o outro para o acesso ao conjunto eletrônico do microcomputador;	
RF020	Microcomputador interno montado em sub-chassis que permita rápida substituição em caso de manutenção	
RF021	Ventilação forçada nos gabinetes do microcomputador e da impressora do Totem	
RF022	Ausência de parafusos frontais;	
RF023	Dimensões aproximadas: 130cm e 150cm de altura x 45cm largura x 36cm profundidade	
RF024	Peso aproximado (sem embalagem): 35 Kg.	
Descrição do Requisito Impressora do Totem		
RF025	Impressora Térmica com Corte Automático de Papel. Acompanha Bobinas de Papel Térmico méd. com no mínimo 56mm, com capacidade para 15.000 senhas/mês.	
RF026	Linguagem de impressão ZPL .	

Número do Requisito	Descrição dos equipamentos para gestão de autoatendimento	Atende: Sim ou Não
RF027	Interface de no mínimo USB e rede Ethernet.	
Cabo VGA ou HDMI		
RF028	Cabo VGA E HDMI sem Perda de Sinal e Cabos de Áudio	
Televisor		
RF029	Televisor - de no mínimo 42 polegadas que utilize a tecnologia LED, voltagem 110v/220v; conectividade USB; com HDMI; Wi-Fi.	

ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Razão Social da Licitante:					CNPJ:	
Endereço:			E-mail:		Telefone:	
Impressora	Marca / Modelo	Quantidade	Valor unitário *	Valor total mensal	Valor por 12 meses	
A1	Totem (corpo metálico, impressora térmica, tela de exibição touch, mini PC)	9				
A2	TV 42 polegadas	13				
A3	Mini PC	13				
Valor total equipamentos:						
Insumos	Quantidade estimada anual**		Valor unitário ***	Valor total mensal	Valor por 12 meses	
B1	Papel, (rolo de no mínimo 500 senhas)		448 rolos			
Valor total cópias:						
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA PARA 12 MESES						Valor total Geral
VALOR GLOBAL = TOTAL DE EQUIPAMENTOS + TOTAL INSUMOS:						
<p>Observações:</p> <p>* As quantidades unitárias das linhas A1 a A3 serão multiplicadas pelo seu valor unitário, totalizando os valores mensais e o valor total corresponde ao período de 12 meses de contrato.</p> <p>** As quantidades de insumos trata-se de mera estimativa anual, não dando direito à CONTRATADA reivindicar o pagamento da diferença caso o consumo não alcance a quantidade mencionada.</p> <p>*** Os valores unitários por insumos correspondentes a linha B1 na proposta que será enviada, deverão conter duas casas decimais (Exemplo: R\$ 0,05).</p> <p>A nota fiscal da locação e insumos deverá ser nota de serviço.</p>						

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

1. No preço definido como Valor Global estão inclusos todos os impostos, seguros, taxas, frete, transporte e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto da presente licitação.
2. Esta proposta tem validade de, no mínimo, **90 (noventa) dias corridos**, a contar da data da Sessão Pública do Pregão.
3. O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc em Minas decida não o contratar.
4. Prazo de pagamento conforme cronograma físico-financeiro constante no Termo de Referência.
5. Dados para depósito em conta: Banco, Conta, agência

..... de de 2023

(Local e data)

(Assinatura/Nome do representante legal da empresa)

- Este documento deverá estar devidamente assinado com o carimbo de CNPJ da empresa.
- Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal. Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa.

ANEXO V - DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS POR UNIDADES DE SAÚDE DO SESC EM MINAS

A relação de Unidades do Sesc em Minas, está abaixo:

Unidades	Local de entrega	Itens		
		Estrutura do totem	TV	Mini PC
Sesc Centro de Excelência em Saúde	R. Viana do Castelo, 645 - São Francisco, Belo Horizonte - MG, 31255-160	1	5	5
Sesc Uberlândia	R. Benjamin Constant, 844 - Nossa Sra. Aparecida, Uberlândia - MG, 38400-678	1	1	1
Sesc Almenara	R. Dr. Sábino Silva - 142, Bairro Tereza Cristina, Almenara, MG, 39900-000	1	1	1
Sesc Tupinambás	Rua dos Tupinambás, 908 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30120-906	1	1	1
Sesc São Lourenço	R. Sergio Neves, 87- Centro, Santos Dumont- MG,36240-000	1	1	1
Sesc Cataguases	Rua Major Vieira, 140, Centro Cataguazes MG- 36770-028	1	1	1
Sesc Santos Dumond	Av. Santa Cruz, 757, Centro, Varginha MG, 37002-089.	1	1	1
Sesc Varginha	Avenida Dr. Olavo Gomes Pinto, 33, Centro, São Lourenço, CEP 37470-000	1	1	1
Total + 10 %		9	13	13

A relação de Unidades apresentada acima tem por objetivo mostrar a estrutura física e a distribuição geográfica desta instituição. É resguardado ao Sesc em Minas fazer alterações, a qualquer momento, seja de inclusão de novas Unidades e ou exclusão de Unidades já existentes.