GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Gerência Geral de Logística de Serviços

Gerência de Engenharia Clínica

ELEMENTO TÉCNICO

Nº 133/2022 - IGESDF/UCAD/SUCAD/GGLOG/GEENG

	IGESDF (Hospital de Base do Distrito Federal)
Solicitante:	Gerência de Engenharia Clínica
Interessado/Responsável:	GEENG
E-mail:	geeng@igesdf.org.br
Contato:	(61)3550-8990

DO OBJETO

O presente Elemento Técnico tem por objeto a **Contratação Regular de Empresa Autorizada para prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva, com substituição de todas as peças para VÍDEO ENDOSCÓPIOS da marca OLYMPUS**, de acordo com as especificações, quantidades e demais condições constantes neste Elemento Técnico, para atender às necessidades do Hospital de Base (HB).

ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO A SER CONTRATADO

Especificação detalhada e quantidades e condições de execução do serviço, conforme **Anexo I.**

JUSTIFICATIVA PARA A AQUISIÇÃO E/OU CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF presta ações e serviços de saúde hospitalar, ressaltando a formação profissional e a educação permanente, bem como a prestação de serviços públicos nas atividades correlatas e inerentes à saúde pública, atuando exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde.

O IGESDF é responsável pela gestão de 2 (dois) hospitais, sendo o Hospital de Base (HB) e o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) e 13 (treze) Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) 24h em funcionamento, sendo 07 (sete) unidades inauguradas no último ano. O presente Elemento técnico tem por objetivo prover assistência técnica para equipamentos de vídeo endoscopia (rígidos e flexíveis), que devido ao seu elevado tempo de uso e a sua alta frequência de utilização apresentam desgastes de peças e consequentemente demandam ocas mais intervenções técnicas do que o usual.

Sistemas de vídeo endoscopia consistem de um conjunto de equipamentos que permitem a visualização de imagens ao vivo e coloridas do interior do corpo durante procedimentos endoscópicos diagnósticos e terapêuticos. Eles também permitem que essas imagens sejam armazenadas, recuperadas e manipuladas eletronicamente. Os endoscópios são inseridos através de aberturas naturais do corpo ou através de pequenas perfurações; portanto, os procedimentos são muito menos traumáticos do que os procedimentos cirúrgicos abertos e resultam em menos desconforto e geralmente com períodos de recuperação mais curtos. Consequentemente, alguns procedimentos podem ser realizados em regime ambulatorial. Na endoscopia gastrointestinal, um endoscópio flexível é inserido no reto ou esôfago, permitindo o exame e a remoção de corpos estranhos e pólipos e o diagnóstico de úlceras e câncer. A broncoscopia avalia o interior do trato respiratório, particularmente a traqueia e os brônquios dos pulmões.

O Serviço de Endoscopia Respiratória (SeEnR) do Hospital de Base é o único especializado no Distrito Federal, com plantão diuturno 7 dias por semana, atendendo todas as UTIs do Hospital de Base (adulto e pediátrica), auxiliando nas intubações de vias aéreas difíceis no centro cirúrgico, sala vermelha e todas as unidades do PS, sendo ainda referência em doenças das Vias Aéreas para toda a rede hospitalar da SES-DF.

Embora o objeto desse Elemento Técnico, esteja contemplado no **Contrato n°127/2020 (47798146)** de Serviços Continuados de Gestão e Manutenção em Equipamentos Médico-Hospitalares celebrado entre o **IGESDF e a WF Tecnologia,** os endoscópios são classificados como equipamentos de alta criticidade e complexidade. Sabe-se que a manutenção destes equipamentos exige instrumentos de manutenção apropriados, assim como profissionais capacitados e habilitados pelos fabricantes, além de uma infraestrutura física adequada, o que geralmente é encontrado em um contrato **dedicado com empresa autorizada, onde os profissionais são capacitados pela própria fabricante.**

Os equipamentos apresentam falhas com muita constância; quando as falhas ocorrem há necessidade de retirá-los para manutenção externa. A Engenharia Clínica trabalha com um indicador de tempo de parada, o ***MTBF*** – *Mean Time Between Failures* (Tempo Médio entre Falhas), que mensura o tempo de parada de um equipamento em relação ao tempo que ele deveria permanecer operante. Ao analisar o ***MTBF*** desses equipamentos, verificou-se que é consideravelmente alto. Após essa constatação foram feitos planos de ação para solução do problema, como treinamentos, orientações à equipe que opera o equipamento, orientações relacionados a limpeza do equipamento, porém mesmo com todo empenho as falhas continuam constantes e a manutenção não acontece no mesmo rítimo, causando morosidade no processo.

Não obstante, nos últimos dois anos, temos identificado a fragilidade de manutenção corretiva, pela atual empresa contratada, em específico, quanto à substituição de peças em conformidade, com o preconizado pelo fabricante, o que tem comprometido a performance desses equipamentos, consequentemente aumentando a recorrência de intervenções corretivas, e desencadeado em mais tempo de inoperância dos equipamentos.

Considerando que os equipamentos utilizados no Hospital são de procedência estrangeira e que algumas peças/partes podem necessitar de importação, uma vez que não possuem planta fabril no Brasil, o rito da tramitação normal para aquisição desses materiais consiste na obtenção de orçamentos pela nossa empresa terceira de Engenharia Clínica contratada para então posterior aprovação e que dependendo do valor apresentado é remetido à Matriz da empresa de Engenharia Clínica para autorizar esse orçamento e então pode estender ainda mais esse prazo, tornando ainda mais moroso a manutenção destes bens.

A frequência de falhas e quebra desses equipamentos, a delonga no processo de manutenção corretiva atribuída a vários fatores, como falha na logística de retirada e devolução, grande tempo de espera para aprovação de orçamentos por parte da empresa terceirizada, devido ao alto custo, a qual já recebeu várias notificações, o fato da empresa fabricante não fornecer as peças diretamente para a empresa terceirizada; todos esses fatores somados resultam resultam na indisponibilidade dos equipamentos e muitas vezes em solicitações de baixa patrimonial, pela empresa terceirizada.

Ademais, face à crise econômica mundial que assola os países produtores desses bens, o que agravou-se com a Guerra na Ucrânia, muitos materiais e peças utilizadas na manufatura desses produtos tem ocasionado atrasos importantes na entrega e se considerarmos ainda que são materiais de difícil acesso, uma vez que são de exclusividade das assistências técnicas autorizadas pelo fabricante, isso se agrava ainda mais.

A ausência desses equipamentos no Hospital de Base do Distrito Federal tem impactado diretamente no atendimento à população que necessita do serviço, ocasionando atrasos e cancelamento de agendamentos e, por conseguinte, resultando em diversos Processos de Ouvidorias (102090469), Processos da Defensoria Pública - DF (00401-00000623/2021-10) e questionamentos do Ministério Público de Contas do Distrito Federal - MPCDF (00600-00014356/2022-76).

Diante do exposto, compreendemos que a busca por serviço autorizado poderá trazer melhores desfechos do que o que temos hoje, que são de repetidas não conformidades com a inexecução dos procedimentos estabelecidos pelo fabricante, o elevado tempo despendido na execução da mão de obra, face à baixa curva de aprendizagem apresentada pelo corpo técnico na manutenção destes equipamentos e a morosidade na aprovação de orçamento de peças adotadas pela empresa atual de Serviços Continuados de Gestão e Manutenção em Equipamentos Médico-Hospitalares que estão demasiadamente lentos e tem implicado no atraso das manutenções que dependem da substituição de peças e consequentemente na eficiência do serviço prestado à população, pois a ausência de equipamentos pode implicar em bloqueio de agendas.

Considerando que os equipamentos em questão não estão mais em garantia de aquisição e sabendo da importância que estes equipamentos representam estrategicamente na assistência dos pacientes atendidos no Hospital de Base do Distrito Federal e por considerar que os mesmos se encontram inoperantes, recomenda-se a contratação de Empresa autorizada pelo fabricante para prestação de serviços de manutenção corretiva e preventiva, com substituição de peças genuínas nos sistemas de vídeo endoscopia.

Estabelecendo o contrato com a empresa autorizada, os equipamentos serão suprimidos do atual contrato com a empresa terceirizada e os equipaementos que receberam laudo de baixa, passarão por uma segunda avaliação.

PRAZO DESEJADO PARA ENTREGA DO BEM E/OU INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E A PREVISÃO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência do contrato a ser celebrado é de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado em até 60 (sessenta) meses em atendimento às necessidades e conveniência das partes envolvidas, conforme preconiza o Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

A referida vigência não exonera o fornecedor do cumprimento da garantia mínima do(s) serviço(s), contados a partir da data do termo de execução definitivo.

Em caso de descumprimento, a empresa estará sujeita às penalidades previstas no Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

UNIDADE NA QUAL O BEM DEVERÁ SER ENTREGUE E/OU O SERVIÇO DEVERÁ SER PRESTADO

O atendimento técnico para o serviço de manutenção preventiva e corretiva dar-se-á no local onde os equipamento estão instalados.

Quadro 1 - Identificação do local onde será realizado o serviço

ITEM	UNIDADE	ENDEREÇO
1	Hospital de Base	SMHS - Área Especial - Quadra 101 - Asa Sul, Brasília - DF, CEP: 70335-900

INDICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO, E SEU RESPECTIVO SUBSTITUTO

Conforme **Anexo II.**

A fiscalização e atesto da Nota(s) Fiscal (is) serão realizados pela Engenharia Clínica da unidade, em corresponsabilidade com a área interessada.

Os Fiscais da Gerência de Engenharia Clínica são responsáveis por fiscalizar os chamados técnicos dos equipamentos, bem como o desempenho e disponibilidade dos mesmos. Não há atribuição técnica para os fiscais acima citados fiscalizar demandas de insumos.

DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Referentes à Habilitação Técnica:

Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), juntamente com Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT), emitido em seu nome, por empresa(s) de direito público ou privado, que a empresa comprove ter executado ou estar executando os serviços com características e complexidade àqueles relativos ao objeto do Elemento Técnico, pelo **período mínimo de 12 meses**.

Certidão válida de Registro da empresa licitante e de seus responsáveis técnicos no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA) e/ou Conselho Regional do Técnico Industrial (CRT) da jurisdição da empresa, minimamente nas áreas de elétrica e mecânica, comprovando atividade social relacionada com o objeto desta contratação, conforme resolução do CREA/CONFEA 218/73, em plena validade.

Capacidade Técnico-Operacional: apresentar, na data prevista para a entrega da documentação, no mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, constando no mesmo a realização de serviços iguais ou similares ao objeto desta contratação, em estabelecimentos assistenciais de saúde de direito público ou privado, na(s) qual (is) a participante comprove ter executado ou estar executando serviços compatíveis e pertinentes em características com as solicitadas neste Termo de Referência, por período não inferior **a 3 (três) anos.**

Alvará Sanitário ou **Licença Sanitária / Licença de Funcionamento**, expedidos pela Vigilância Sanitária Municipal, Estadual ou Distrital de acordo com a sede do fornecedor.

A qualquer momento durante o processo ou no prazo de vigência do instrumento contratual, o IGESDF poderá solicitar, para fins de comprovação, as cópias autenticadas ou os originais da documentação exigida neste elemento técnico.

A empresa participante deverá disponibilizar, quando demandada, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

No julgamento das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, que atenda adequadamente à descrição do objeto.

O parecer técnico identificará de forma clara e detalhada os requisitos não atendidos, na proposta reprovada.

A composição dos preços deverá ocorrer, conforme Quadro abaixo em moeda nacional:

Quadro 2 - Apresentação da proposta comercial com a descrição do serviço e peças por período

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL	
Valor do serviço por equipamento mensal	R$

Valor do serviço mensal	R$
Valor Total anual	R$

A proposta deverá ser apresentada em planilha discriminativa, que deverá conter, no mínimo:

a) nome do representante legal da empresa e dados;

b) detalhamento dos objetos, conforme especificação do **Anexo I**;

c) as quantidades;

d) valores unitários e totais por unidade, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;

e) prazo de validade da proposta não inferior a 90 (noventa) dias;

f) prazo início da prestação de serviços;

g) dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do Banco da mesma;

h) CNPJ, telefone, endereço e e-mail;

i) marca e modelo do objeto;

j) garantia do(s) serviço(s) e garantia(s) das peça(s) e parte(s) aplicada(s);

Nos preços já deverão estar consideradas todas as despesas com tributos, impostos, fretes, transportes, seguros e demais despesas que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto deste Elemento Técnico.

LOCAL E DATA

Brasília/DF, 12 de Dezembro de 2022.

Identificação do responsável pela elaboração e autorização da área técnica:

GERÊNCIA DE ENGENHARIA CLÍNICA

Unidade Central de Administração

Identificação do Responsável pela autorização do Processo na Unidade Central de Administração:

GERÊNCIA GERAL DE LOGÍSTICA DE SERVIÇOS

Unidade Central de Administração

ANEXO I

Abaixo estão especificados os equipamentos, objetos deste contrato, e condições de execução do serviço:

Quadro 1- Relação de vídeo endoscópios

ITEM	EQUIPAMENTO	MARCA	MODELO	NÚMERO DE SÉRIE	LOCAL
1	BRONCOSCÓPIO	OLYMPUS	BF 1TQ170	2900719	HB
2	BRONCOSCÓPIO	OLYMPUS	BF 1TQ170	2900845	HB
3	BRONCOSCÓPIO	OLYMPUS	BF XP190	2911803	HB
4	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF Q150L	2716120	HB
5	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF Q150L	2716111	HB
6	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF Q150L	2713478	HB
7	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF Q150L	2203140	HB
8	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF Q150L	2716139	HB
9	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF H170	2823878	HB
10	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF H170L	2823886	HB
11	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF H170L	2823843	HB
12	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF H170L	2823828	HB
13	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF H170L	2823827	HB
14	COLONOSCÓPIO	OLYMPUS	CF H170L	2823862	HB

15	RINOLARINGOSCÓPIO	OLYMPUS	ENF VQ	2953079	HB
16	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828466	HB
17	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828467	HB
18	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828459	HB
19	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828464	HB
20	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828477	HB
21	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828478	HB
22	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828474	HB
23	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828468	HB
24	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828469	HB
25	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF H170	2828479	HB
26	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF Q150	2721365	HB
27	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF Q150	2206272	HB
28	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF Q150	2002474	HB
29	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF Q150	2721408	HB
30	GASTROSCÓPIO	OLYMPUS	GIF XP170N	2931806	HB
31	DUODENOSCÓPIO	OLYMPUS	TJF Q180V	2923413	HB

EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços relacionados, após a assinatura do contrato e envio da Ordem de Serviço pela área técnica, devendo apresentar **nos primeiros 30 (trinta) dias** de vigência do Contrato:

Diagnóstico técnico inicial do(s) equipamentos listados no **Anexo I**, com sua localização por setor, nome do fabricante, modelo, número de série, patrimônio(s) e outros dados que se fizerem necessário à perfeita identificação dos equipamentos. Equipamentos não localizados não deverão ser faturados, até atualização do *status* de diagnóstico técnico dos mesmos.

O Diagnóstico técnico inicial consiste de inspeção qualitativa e quantitativa do equipamento para identificação de possíveis falhas preexistentes.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Os serviços de manutenção do tipo “preventivo” constituem-se de diversas ações técnicas, com vistas à prevenir falhas, defeitos ou interrupções, sendo compostos pelas seguintes ações: verificação técnica de funcionamento do EQUIPAMENTO, na periodicidade estabelecida pela CONTRATANTE e agendada previamente com a CONTRATANTE e que consiste da realização de inspeção técnica qualitativa e quantitativa pelo profissional indicado pela CONTRATADA, assim como teste de segurança elétrica e mecânica; substituição de peças e partes quando atingir a periodicidade determinada pelo fabricante; análise de desempenho com simuladores e analisadores de ventiladores pulmonar, incluindo ajustes e calibrações; lubrificação dos componentes mecânicos quando

aplicáveis; revisão funcional; *upgrades* e *updates* de segurança recomendadas pelo fabricante; assim como o fornecimento de peças, partes, e insumos para manutenção, como lubrificantes, óleos e graxas, pasta térmica, estanho para solda etc.

As manutenções preventivas dos **video endoscópios** serão realizadas em **horário comercial das 8h às 18h** de segunda-feira à sexta-feira com **periodicidade mínima semestral**, a ser definida conforme Cronograma estabelecido previamente e autorizado pela CONTRATANTE. Considerando o elevado quantitativo de equipamentos e a indisponibilidade devido ao uso, será aceito que a execução do Cronograma de Manutenção Preventiva ocorra em até 02 (dois) meses conseguintes. Foi estabelecida uma periodicidade mínima de manutenção preventiva, que poderá ser ampliada de acordo com a avaliação inicial que será realizada pela CONTRATADA e também das demais manutenções preventivas que sucederem, desde que em esteja em conformidade com as orientações do manual do fabricante e **aprovação pelo fiscal do contrato.**

A CONTRATADA deverá realizar as visitas de manutenção preventiva, conforme Plano de Manutenção Preventiva aprovado pelo(s) fiscal(is) de contrato.

MANUTENÇÃO CORRETIVA:

Os serviços de manutenção do tipo "corretivo" consistirão em: conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos equipamentos e seus respectivos acessórios ou em detecção de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos equipamentos e seus respectivos acessórios e elaboração de relatório para providências no sentido de efetuar seu reparo ou correção.

A Manutenção corretiva será realizada **mediante a devida demanda**, ou seja, com **a efetiva abertura de chamado técnico por parte da CONTRANTE**, com a finalidade de recolocá-los em perfeitas condições de uso, em conformidade com estabelecido em contrato e pelos manuais e normas técnicas específicas vigentes.

Em necessidade de aplicação de peças, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico para aprovação para conhecimento da CONTRATANTE.

Havendo necessidade de substituição de peças/componentes ou acessórios que estejam contemplados no Contrato, a CONTRATADA deverá registrar na Ordem de Serviço quais são os itens que deverão ser substituídos, especificando o código ou *part number* de cada item e o número de série do equipamento que receberá esses itens para que possibilite a rastreabilidade dos processos.

Em caso de necessidade compra de peças, a CONTRATADA deverá se responsabilizar pelas despesas devidas ao frete, desembaraço alfandegário em caso de importação direta, impostos, tributos, taxas e emolumentos exigíveis no Brasil.

O atendimento aos chamados técnicos deverá ser disponibilizado em **horário comercial das 8h às 18h** de segunda-feira à sexta-feira.

O Primeiro Atendimento Técnico significa o primeiro contato após a abertura do chamado para diagnóstico do defeito, podendo este ser remoto (telefone/e-mail) ou presencial. O tempo do primeiro atendimento técnico aos chamados efetivamente abertos pela CONTRATANTE para a CONTRATADA será de no **máximo 30 (trinta) minutos** após a abertura do chamado.

O Tempo de Resposta significa o tempo transcorrido entre o efetivo registro do chamado na CONTRATADA, até o início do atendimento PRESENCIAL de um técnico no local onde o referido EQUIPAMENTO encontra-se instalado. Esse tempo de resposta será de no **máximo 06 (seis) horas úteis** após a abertura do chamado. Em caso de não cumprimento, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas pelo regulamento da CONTRATANTE.

As peças ou componentes dos equipamentos que apresentaram defeitos ou problemas técnicos deverão ser substituídos por peças ou componentes **novos e originais ou homologadas pelo fabricante**.

Caso os serviços não sejam solucionados no prazo de **05 (cinco) dias úteis** após o início, a contar da hora do efetivo atendimento, o **equipamento deverá ser substituído** por um equivalente e em perfeito funcionamento de propriedade da Contratada, em forma de empréstimo até que o equipamento defeituoso retorne em perfeitas condições de funcionamento. O atraso na entrega do equipamento de *backup* será considerado como atraso injustificado e passível das Penalidades previstas neste Elemento Técnico.

Para todo equipamento que ficar em regime de empréstimo e que seja diferente do que temos instalado nos hospitais, a CONTRATADA deverá assim que instalado, proferir um TREINAMENTO OPERACIONAL com todos os profissionais do setor e também para a equipe de Engenharia Clínica do Hospital.

Caso os serviços não sejam solucionados no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** após o início, a contar da hora do efetivo atendimento e o equipamento ainda se encontrar inoperante, deverá a empresa apresentar a nota fiscal mensal já descontando o valor de serviço proporcional aos dias que o equipamento permaneceu sem funcionamento, exceto nos casos em que houver necessidade de peças importadas com prazo máximo de **60 (sessenta)** dias;

Dispor de peças de reposição ORIGINAIS de fábrica ou homologadas pelo fabricante, placas, componentes eletrônicos **em quantidade suficiente** para assegurar a contínua e perfeita execução dos serviços ora contratados, podendo a CONTRATANTE solicitar, a qualquer momento, a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

A CONTRATADA deverá prestar garantia do serviço executado, das peças e componentes utilizados no equipamento pelo prazo mínimo de **90 (noventa) dias**, contados da data da conclusão do reparo realizado, desde que o problema apresentado se refira ao mesmo serviço ou peça.

A contratada deverá fornecer todas as ferramentas necessárias para realização dos serviços para a manutenção corretiva e preventiva do equipamento.

A CONTRATADA **deverá fornecer reposição de peças ilimitadas para manutenção corretiva do equipamento**, que não estejam caracterizadas como itens de insumo.

Em casos de atualização tecnológica com necessidade de instalação de peças, software e acessórios, a CONTRATADA em plano de ação elaborado juntamente com a CONTRATANTE deverá realizar a instalação das referidas peças, acessórios e software com garantia de seu pleno funcionamento durante a vigência do presente contrato de manutenção.

Ministrar cursos de operação à área assistencial e equipe técnica do Instituto, com todas as despesas por conta da empresa CONTRATADA e considerando todos os turnos de serviço.

REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS TÉCNICOS

A partir da data de início do contrato e mediante ao recebimento da Ordem de Fornecimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de registro e acompanhamento de chamados técnicos por intermédio de telefone central de atendimento, durante o horário proposto para atendimento. Este serviço compreende uma estrutura de suporte centralizado para o atendimento, registro e acompanhamento de chamados técnicos, bem como o acionamento e controle de deslocamento dos técnicos.

As ordens de serviços referentes à execução dos serviços objeto deste Instrumento deverão ser emitidas por meio do sistema informatizado a ser disponibilizado pela CONTRATADA. Não sendo possível emissão de Ordem de Serviço por meio do sistema informatizado por razões justificadas e aceitas pela CONTRATANTE, a Ordem de Serviço deverá emitida em papel respeitando os procedimentos por ela estabelecidos.

As Ordens de Serviço deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- O tipo de ordem de serviço (manutenção corretiva / manutenção preventiva);
- A identificação correta e completa do equipamento, contendo no mínimo o seu número de série ou patrimônio;
- Localização do equipamento (setor dentro da Unidade);
- O defeito encontrado;
- A causa do problema;
- Os serviços técnicos realizados;
- A data e hora do chamado técnico;
- A data e hora do atendimento ao chamado técnico no local onde está instalado o equipamento;
- A data da realização do serviço;
- O número de horas técnicas para conserto do equipamento;
- As peças/componentes substituídos, com seus respectivos códigos (*part number*);
- Os nomes e assinaturas do técnico da CONTRATADA que executou os trabalhos e o do responsável da CONTRATANTE que acompanhou os serviços;
- Quaisquer outras informações julgadas necessárias e convenientes pela CONTRATADA.

QUADRO DE DESENPENHO DE QUALIDADE

A prestação de serviços pela CONTRATADA está vinculada ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme Quadro 1 apresentado abaixo:

Quadro 1- Acordo de Nível de Serviço (ANS)

ITEM	INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISE DE DESEMPENHO	Desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal (valor fixo)

1	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (TMR)	TMR = (Σ TR) / N Onde: TMR = Tempo Médio de Resposta, em horas. TR = Tempo de Resposta, é o período em horas transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e o início do Atendimento Presencial no local de execução de serviço. Σ TR = Somatório dos Tempos de Resposta N = Quantidade de Ordens de Serviço de Manutenção Corretiva.	TMR ≤ 6 horas	0
			TMR > 6 horas	(Valor da Fatura *0,02)
			TMR >7 horas	Aplicar Advertência
2	PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE OPERACIONAL (PDOE)	PDOE = (1 - ((∑ TR) / TH)) x 100 Onde: PDOE = Percentual de Disponibilidade Operacional de Equipamento, em %. TR = Tempo de Reparo, é o período em horas transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e a Execução da respectiva Ordem de Serviço deste chamado. ∑ TR = Somatório dos Tempos de Reparo das Ordens de Serviço. TH = Quantidade de Horas.	PDOE ≥ 96%	0
			PDOE < 96%	(Valor da Fatura *0,05)
			PDOE < 93%	Aplicar Advertência

A empresa CONTRATADA, mensalmente, apresentará à Engenharia Clínica até o 5º dia útil do mês subsequente, uma planilha com a relação das peças trocadas, quando aplicável e os indicadores estabelecidos no ANS. A apresentação do relatório é essencial para atesto dos serviços.

O pagamento ocorrerá no prazo de 15 (quinze) dias após atesto da NF pela área técnica responsável, podendo estender alguns dias a mais desde que que não ultrapasse o mês corrente da emissão da Nota Fiscal.

GARANTIA DOS SERVIÇOS

A Contratada deverá prestar garantia mínima de 90 (noventa) dias após qualquer serviço, mesmo após fim da vigência do contra