



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- Este Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de soluções tecnológicas integradas para a área de saúde, englobando sistemas de Picture Archiving and Communication System (PACS), Radiology Information System (RIS) para gestão de laudos, Worklist, Web Viewer e Portal de Pacientes (My Result), com infraestrutura em nuvem gerenciada, para o Fundo Municipal de Saúde de São José do Vale do Rio Preto.
- O serviço visa otimizar o armazenamento, gerenciamento, distribuição e visualização de imagens médicas e laudos, bem como oferecer um portal seguro para acesso de pacientes aos seus resultados.
- O objeto desta contratação se caracteriza como serviço comum, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no mercado, e de natureza contínua, essencial para a manutenção e aprimoramento das atividades de diagnóstico por imagem e gestão de laudos da saúde municipal.
- O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.
- O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados do(a) [indicar o termo inicial da vigência - ex: assinatura do contrato], prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- O fornecimento de serviços é enquadrado como continuado tendo em vista que a gestão de imagens médicas e laudos é uma necessidade permanente e ininterrupta da Secretaria Municipal de Saúde, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a otimização de custos e a garantia de continuidade dos serviços essenciais à população, conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar.
- O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar (ETP) anexo a este Termo de Referência, que evidencia o problema a ser resolvido (inadequação da gestão de imagens e laudos médicos), a real necessidade de uma solução tecnológica integrada e os benefícios esperados para a saúde pública municipal.

Importante: Esta contratação não está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA). No entanto, a necessidade da solução tecnológica para a gestão de imagens e laudos médicos emergiu como uma demanda estratégica inadiável para garantir a qualidade, segurança e eficiência dos serviços de



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

saúde prestados à população, justificando a sua inclusão excepcional neste momento. A sua execução é crucial para evitar a descontinuidade de avanços em diagnósticos e a gestão adequada de informações clínicas.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

A solução a ser contratada consiste em um sistema completo e integrado de gestão de imagens e laudos médicos em ambiente de nuvem, incluindo todos os módulos necessários para o ciclo de vida da informação diagnóstica.

3.1. Especificações Detalhadas da Solução:

A solução deverá contemplar os seguintes módulos e características, conforme:

- **PACS (Picture Archiving and Communication System):**
 - Função Principal: Armazenamento, gerenciamento e distribuição de imagens médicas de diversas modalidades.
 - Características:
 - Integração com qualquer modalidade DICOM na versão 3.0.
 - Nacionalização do posicionamento de nomes e sobrenomes, com unificação de campo.
 - Aplicativo externo para manutenção na base de dados e imagens.
 - Recursos de centralização de imagens em DATA CENTERS.
 - Recursos individuais para recebimento e distribuição das imagens por modalidade.
 - Logs de eventos para depurações e incompatibilidades.
 - Logs de movimentação de entrada e consulta na base de dados por instância.
 - Diversos recursos de proteção de inserção de imagens e distribuições.
 - Atribuição de TAG DICOM para processos de distribuição de serviços de telerradiologia.
 - Validação de número de acesso para localização de erros operacionais.
 - Habilitação de filtros identificados pelos Remotos e Estações integrados ao sistema.
 - Auditoria de todos os processos da aplicação.
- **WORKLIST:** Módulo para gerenciamento da lista de trabalho, otimizando o fluxo de exames e laudos.
- **WEB VIEWER:**
 - Função Principal: Sistema Web para visualização de imagens DICOM.
 - Características:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS

Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

- Visualização de exames de qualquer lugar, por médicos, em qualquer plataforma e dispositivo móvel (desktop, tablet, smartphone) de forma rápida e segura.
- Acesso de qualquer dispositivo.
- Zero Footprint (não exige instalação de software no cliente).
- Capacidade de integração com sistemas RIS e PACS (ex: TZION RIS, TZION CIS, TZION PACS).
- Solução SaaS (Software as a Service) ou OnPremise (a ser detalhada na proposta).
- **REPORT CENTER (RIS / LAUDOS):**
 - Função Principal: Gestão completa de laudos da unidade, controlando produtividade, severidade e fluxo.
 - Características:
 - Controle de acesso personalizado, conforme perfil de cada usuário.
 - Cadastro de auto-texto dinâmico.
 - Relatórios Gerenciais para acompanhamento da produtividade.
 - Criação de cenário padrão para cada usuário.
 - Dois editores de laudo (simples para desempenho, completo com layout).
 - Opção para cadastro de doença e comparativo de laudos por doença.
 - Comentários médicos.
 - Controle de Anexos e Prioridades.
 - Impressão de Laudos Web.
- **MY RESULT (PORTAL DE ENTREGA DE RESULTADOS):**
 - Função Principal: Disponibilização segura de resultados de exames para o paciente após revisão, permitindo visualização de histórico.
 - Características:
 - Login com senha alfanumérica para segurança dos dados.
 - Visualização do laudo em PDF, pronto para impressão.
 - Exibição apenas de laudos finalizados, revisados e assinados.
 - Histórico completo de exames realizados pelo paciente na unidade.
 - Visualização e download de imagens e laudos.
 - Sistema responsivo, adaptando-se a dispositivos desktops e mobiles.
- **SISTEMAS EM NUVEM GERENCIADA PELA ASL:**
 - Infraestrutura: Fornecimento de servidor cloud com capacidade de armazenamento de até 500 GB, com garantia de escalabilidade conforme a necessidade da CONTRATANTE.
 - Gestão: A infraestrutura e os sistemas deverão ser integralmente gerenciados pela CONTRATADA, incluindo atualizações, monitoramento e manutenção.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Implantação e Disponibilização do Serviço

5.1. O prazo para a implantação completa e disponibilização operacional da solução é de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato, em fase única. Este prazo inclui a instalação, configuração, parametrização e migração dos dados iniciais (até 50GB) para o ambiente de nuvem gerenciado pela CONTRATADA.

5.2. A CONTRATADA deverá fornecer um cronograma detalhado de implantação, incluindo marcos e entregáveis, a ser aprovado pela CONTRATANTE.

5.3. O objeto a ser adquirido é classificado como serviços de continuação obrigatória podendo ser prorrogado por 12 meses ou igual período.

Garantia, manutenção e assistência técnica

5.4. O prazo de garantia contratual dos serviços e do funcionamento da solução será durante toda a vigência do contrato, incluindo a cobertura completa para manutenção corretiva e evolutiva, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

5.5. A garantia será prestada com vistas a manter os sistemas fornecidos em perfeitas condições de uso e atualização contínua, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

5.6. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas, incluindo a correção de falhas, bugs, atualizações de segurança e adaptações a novas tecnologias, conforme as normas técnicas específicas e a legislação vigente.

5.7. Uma vez notificado, a CONTRATADA realizará a reparação ou a disponibilização da solução em pleno funcionamento que apresentar vício ou defeito no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para falhas críticas (que impossibilitem o uso do sistema) e 72 (setenta e duas) horas para falhas não críticas, contados a partir da notificação.

5.8. A garantia de serviço e suporte tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por uma equipe designada pela Secretaria Municipal de Saúde, garantindo a conformidade com as cláusulas contratuais e a qualidade dos serviços prestados.

6.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, designados formalmente pela autoridade competente.

Fiscalização Técnica

6.2. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, focando na performance, disponibilidade, segurança e funcionalidades da solução.

6.3. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, especialmente quanto a interrupções de serviço, lentidão ou falhas de sistema.

6.4. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Fiscalização Administrativa

6.5. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.6. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

Gestor do Contrato

6.7. Cabe ao gestor do contrato coordenar as atividades dos fiscais, assegurar a comunicação entre as partes, emitir relatórios de avaliação de desempenho e tomar as providências para a aplicação de sanções, quando necessário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

7. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato (ex: indisponibilidade do sistema, falhas persistentes);
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo (ex: perda de dados, interrupção prolongada de diagnóstico);
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

7.2.1 Advertência.

7.2.2 Impedimento de licitar e contratar.

7.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar.

7.2.4 Multa:

7.2.4.1 Moratória, para as infrações descritas no item "d", de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

7.2.4.2 Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c", de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

7.2.4.3 Compensatória, para a infração descrita na alínea "b", de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor da contratação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

7.2.4.4 Compensatória, para a infração descrita na alínea "a", de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, conforme a gravidade e o impacto da inexecução parcial.

As demais cláusulas relativas a penalidades, como ampla defesa, notificações e registros, seguirão o disposto da Lei nº 14.133/2021 e demais normativas aplicáveis.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Recebimento

8.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da implantação e disponibilização operacional, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) fiscal técnico do contrato.

8.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, caso não estejam em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.3. O recebimento definitivo ocorrerá mensalmente, após a verificação da qualidade e disponibilidade contínua dos serviços, e a conformidade com os Acordos de Níveis de Serviço (ANS), mediante termo detalhado ou atesto do fiscal.

8.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil e técnica da CONTRATADA pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

8.5. Recebida a Nota Fiscal/Fatura mensal, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação.

8.6. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

Prazo de pagamento

8.7. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

8.8. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) de correção monetária.

Forma de pagamento

8.9. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado e será mensalmente.

8.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Antecipação de pagamento

8.11. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento, considerando o caráter de serviço contínuo e a remuneração mensal atrelada à performance e disponibilidade da solução.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL MENSAL.

Forma de fornecimento

9.2. O fornecimento do objeto será continuado, com disponibilização e gestão permanente dos sistemas em nuvem.

Critérios de aceitabilidade de preços

9.3. Os valores unitários dos serviços deverão estar conforme planilha de composição de preços que detalhe os módulos da solução, infraestrutura de nuvem, suporte e demais itens inclusos na locação mensal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

Exigências de habilitação

- Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral junto à Receita Federal: https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp?cnpj=
- Certidão que prova regularidade para com a Fazenda Federal: <https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidaointernet/PJ/Emitir>
- Certidão que prova regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS): <https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>
- CNDT – prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante apresentação de certidão negativa, nos termos do título VII-A da consolidação: das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452 de 1º de maio de 1943 (incluído pela Lei 12.440 de 2011): https://cndt-certidao.tst.jus.br/inicio.faces?jsessionid=TV4sJu7hu28hCGo5Kr-qREcEHoY_j6Nsu3pHn61_.cndt-certidao-19-h7cxw
- Contrato Social ou CCMEI.
- Comprovante de residência do sócio gerente.
- Documento de identidade do sócio responsável.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos do Fundo Municipal de Saúde.

10.2. A presente aquisição não está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA). Portanto, a dotação orçamentária para o exercício corrente e os exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento ou outro instrumento de adequação orçamentária, dada a emergência estratégica da contratação. 1

10.3. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, devendo ser comprovada a sua existência antes da formalização do ajuste.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

12. Das condições de entrega

O Objeto a ser contratado é classificado como serviços de continuação obrigatória podendo ser prorrogado por 12 meses ou igual período.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, exceto o custo estimado da contratação, que possui caráter sigiloso até o julgamento das propostas.

11.2. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

Em 07 de outubro de 2025.

ELABORADO POR: Everton Ferreira Machado

Interessados:

RODRIGO DA COSTA FRIAS
Administrador Geral - HMST



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

ANEXO I

Acordo de Níveis de Serviço (ANS) e Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

Este anexo detalha o Acordo de Níveis de Serviço (ANS) que a CONTRATADA deverá cumprir, bem como o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) que será utilizado pela CONTRATANTE para avaliar a qualidade dos serviços prestados e aplicar eventuais descontos. Este modelo é adaptado do *3-TERMO DE REFERÊNCIA.pdf* e ajustado para soluções de TI.

1. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

1.2. O Acordo de Níveis de Serviço (ANS) tem como intuito medir a qualidade do serviço que está sendo prestado.

1.3. Em razão do não atendimento às metas e critérios definidos no ANS, o valor da remuneração da CONTRATADA poderá sofrer deduções, devendo ser proporcional à aferição realizada, sem prejuízo da aplicação das penalidades administrativas, decorrentes da inexecução parcial ou total dos serviços contratados, quando cabível.

1.4. As Condições Gerais de Execução do Serviço descritas no presente Termo de Referência devem ser cumpridas em 100% pela empresa CONTRATADA. Em caso de descumprimento, verificando-se OCORRÊNCIAS, será aplicado desconto no valor da fatura mensal referente à prestação do serviço.

1.5. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) deverá ser feito mensalmente pela CONTRATANTE, a partir do início da execução do contrato, através do acompanhamento para calcular o cumprimento das obrigações e as ocorrências identificadas no período quanto aos deveres previstos no Termo de Referência.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS
Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

1.6. Modelo de IMR para quantificação dos tipos de ocorrências no período avaliado:

ITEM	Tipo de Ocorrência Técnica/Operacional	Nº de Ocorrências no Mês	Descrição da Ocorrência
1	Indisponibilidade do sistema (PACS, RIS, Web Viewer, Portal) - por cada período de 1 hora.		
2	Lentidão excessiva que comprometa o fluxo de trabalho (tempo de resposta acima do aceitável) - por ocorrência.		
3	Falha na integração DICOM, impedindo o envio/recebimento de imagens - por ocorrência.		
4	Falha na exibição de imagens ou laudos no Web Viewer ou Portal do Paciente - por ocorrência.		
5	Erro ou inconsistência na base de dados de pacientes, exames ou laudos - por ocorrência.		
6	Falha na segurança dos dados ou acesso indevido (vazamento, vulnerabilidade) - por ocorrência.		
7	Não cumprimento dos prazos de resposta/solução para chamados de suporte - por chamado.		
8	Não realização de atualizações de segurança ou sistema conforme programado - por ocorrência.		
9	Não envio de relatórios de desempenho, disponibilidade e segurança quando solicitado - por dia de atraso.		
10	Deixar de atender às notificações da Unidade no prazo estabelecido - por dia de atraso.		
11	Deixar de manter as condições de habilitação exigidas durante a execução do contrato - por verificação mensal.		



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DIVISÃO DE COMPRAS

Rua Professora Maria Emília Esteves, 691, Centro, S. J. do V. do Rio Preto – RJ
Tel/WhatsApp: (24) 2224-7036

1.7. O IMR, com o registro das OCORRÊNCIAS identificadas, deverá ser documentado em planilha de controle com a quantificação e qualificação das ocorrências de cada mês pela CONTRATANTE, deixando explícito o atendimento ou não do IMR, justificando os possíveis descontos ocorridos no mês analisado.

1.8. A comissão fiscalizadora do contrato deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA as ocorrências registradas para a apresentação de pronta solução e justificativa, que serão alvo de análise técnica pela comissão, podendo ser aceita ou não.