

Secretaria de
SaúdeGOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.**TERMO DE REFERÊNCIA**

Processo nº 0060407892.000101/2022-92

TERMO DE REFERÊNCIA COFAR Nº 007/2022 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM MANUTENÇÃO E SUPORTE DE SOFTWARE DE AUTOMAÇÃO COMERCIAL.	ÁREA SOLICITANTE: COFAR
CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO COM BASE NA LEI FEDERAL Nº 13.303/16	

1. DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção e suporte técnico de software de automação comercial (PAF-ECF), com integração ao sistema SNGPC (Sistema Nacional para Gerenciamento de Produtos Controlados) - Digifarma, conforme as disposições contidas neste Termo de Referência.

2. DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO

Item	Código	Descrição	Unid.	Qtd.	Preço Unitário Mensal	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
01	81141024	Prestação de serviços de manutenção e suporte técnico de software de automação comercial (PAF-ECF), com integração ao sistema SNGPC (Sistema Nacional para Gerenciamento de Produtos Controlados)	UND	13			
VALOR TOTAL ESTIMADO DO ITEM							

2.1 O Suporte técnico será realizado por empresa autorizada pela DIGIFARMA e contemplará a manutenção do sistema já instalado nas farmácias e retaguarda LAFEPE, conforme as condições estabelecidas no item 7, mantendo-o em operação durante todo o período da contratação, estando previsto, também, as atualizações de versão do sistema.

3. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO E REGIME DE EXECUÇÃO

3.1. Pregão Eletrônico - **COM BASE NA LEI FEDERAL Nº 13.303/16**

3.2 Regime de execução indireta: Empreitada por preço unitário;

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1 Critério de julgamento: Menor preço.

5. DA JUSTIFICATIVA PARA A ESCOLHA DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

5.1 A contratação de empresa especializada em manutenção e suporte técnico de software de automação comercial (PAF-ECF), com integração ao sistema SNGPC (Sistema Nacional para Gerenciamento de Produtos Controlados) DIGIFARMA, se justifica pois dará continuidade ao Software de automação comercial já instalado nas farmácias LAFEPE distribuídas na Grande Recife e outras cidades do interior de Pernambuco, bem como na retaguarda situada na coordenadoria das farmácias (sede do LAFEPE), totalizando 13 manutenções, promovendo a continua melhoria na produtividade da equipe e refletindo no aprimoramento final para a qualidade dos serviços em venda das filias e controle na coordenadoria das farmácias. Justifica-se também, pois conforme decreto estadual 44.691/2017, será obrigatória a emissão da nota fiscal eletrônica que substituirá o cupom fiscal e a nota fiscal de venda ao consumidor-D1, sendo assim, sem o sistema as farmácias não poderão realizar vendas ao cliente.

6. DOS RECURSOS

6.1 Os recursos financeiros para custear as despesas com o objeto desta licitação são provenientes de receita própria do **LABORATÓRIO FARMACÊUTICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO GOVERNADOR MIGUEL ARRAS S. A – LAFEPE**.

7. PRAZO, LOCAL E DEMAIS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DO OBJETO

7.1 A execução do serviço se dará nos locais e horários indicados no item **7.4**, e mensalmente a empresa emitirá um relatório em data mensal que acordada entre as partes descrevendo o serviço prestado, obedecendo às especificações deste termo de referência, que será avaliado pela Coordenadoria das farmácias e onde emitirá uma SR para o setor responsável que resultará na ordem de serviço.

7.2 O Suporte técnico deverá estar disponível em todo horário de funcionamento das farmácias e retaguarda estipulado no item **7.4** deste termo de referência e poderão ser realizados da seguinte forma:

7.2.1. Suporte Remoto: Por meio de telefone, email, skype, acessos remotos (AnyDesk, Team Vierwer).

7.2.2 Suporte presencial: Presença de um técnico nas farmácias ou retaguarda.

7.3. Garantia do Nível de Serviço: Será contado a partir da formalização da Coordenadoria das farmácias (e-mail) e serão classificados conforme as severidades a seguir estabelecidas:

Severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para solução provisória	Prazo para solução definitiva
		<i>Em tempo a partir da notificação por e-mail da coordenadoria das farmácias.</i>		
CRÍTICA	Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade total do sistema.	20(vinte) minutos	02 (duas) horas	06(seis) Horas
ALTA	Esse nível de severidade é aplicado quando há instabilidade no funcionamento causando impacto para usuários finais.	1(uma) hora	04(quatro) horas	8(oito) horas
MÉDIA	Esse nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade de alguma funcionalidade do sistema causando impacto limitado para usuários finais.	4(quatro) horas	8(oito) horas	12(Doze) horas
BAIXA	Esse nível de severidade é aplicado para a, configuração, upgrade/update e esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento do software.	8(oito) horas	12(Doze) horas	24(Vinte e quatro) horas

7.3.1. Os prazos para atendimento e solução definitiva estabelecidos acima, não se referem a falhas de software que necessitem de apoio da infraestrutura da LAFEPE, nestes casos, os prazos serão acordados entre a LAFEPE e a CONTRATADA, de forma que sejam realizados no menor prazo possível.

7.3.2. A CONTRATADA poderá solicitar ainda um prazo adicional, quando bem justificada a real necessidade, em função, por exemplo, de complexidade do serviço a ser executado, ficando a critério do LAFEPE aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela CONTRATADA.

7.3.3. Caso a justificativa não atenda ao LAFEPE, prevalecerá o prazo inicialmente estipulado.

7.3.4 Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas extras ou adicionais noturnos.

7.4 A execução do serviço da presente licitação será nas farmácias do LAFEPE e na retaguarda do software na Coordenadoria de Farmácias na sede do LAFEPE de acordo com relação de endereço que seguem:

REGIÃO	FARMÁCIA	ENDEREÇO
RECIFE E REGIÃO METROPOLITANA	AFOGADOS	Rua da Paz nº 266 - Edf. Antônio Rattacaso loja 9, Recife-PE CEP: 50.770-000. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone: (81) 3422-1191.
	CASA AMARELA	Rua Padre Lemos nº 286 loja 6 - Casa Amarela, Recife-PE CEP: 52.070-200. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone: (81) 3304-2475.
	DOIS IRMÃOS	Largo de Dois Irmãos nº 1671 - Dois Irmãos, Recife-PE CEP: 52171-010. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone (81) 3183-1180
	METRÔ	Rua Floriano Peixoto s/n- Estação Central Lj 02, Recife-PE CEP: 50020-060. Horário de

REGIÃO	RETAGUARDA	ENDEREÇO
		Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone: (81) 3224-3578
RECIFE	COORDENADORIA DAS FARMÁCIAS	Largo de Dois Irmãos, 1117, Dois Irmãos, Recife-PE CEP: 52.171-010. Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta 08h às 17h. Telefone: (81)3183-1123/3183-1273/3183-1181
REGIÃO	FARMÁCIA	ENDEREÇO
MATA SUL	VITÓRIA	Av. 15 de Novembro nº 299 - Centro, Vitória-PE CEP: 55600-000. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone: (81) 3526-8918
REGIÃO	FARMÁCIA	ENDEREÇO
AGRESTE	BELO JARDIM	Rua José Robalinho nº 43 - Centro, Belo Jardim - PE CEP: 55.150-000. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone: (81) 3726-3417
	BONITO	Rua Cônego Cavalcanti nº 13 - Centro CEP: 55680-000, Bonito-PE. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h as 12h. Telefone: (81) 3737-1133
	CARUARU II	Avenida Adjar da Silva Caze, Nº800, Indianópolis - Caruaru Shopping – Caruaru – PE. CEP: 55024-740. Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta: 08h às 20h / Sábado: 08h às 14h. Telefone: (81) 3727-7546
	GARANHUNS	Av. Lions nº 305 - Expresso Cidadão - Aluísio Pinto, Garanhuns-PE CEP: 55292-060. Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta: 07hs às 18h / Sábado: 07h as 13h. Telefone: (87) 3761-8669
REGIÃO	FARMÁCIA	ENDEREÇO
SERTÃO	AFOGADOS DA INGAZEIRA	Rua. Dr. Roberto Nogueira Lima nº 435 Centro – Afogados da Ingazeira – PE CEP: 56.800-000. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone: (87) 3838-2581
	ARARIPINA	Rua Joaquim Rodrigues Nogueira nº 79 - Centro, Araripina-PE CEP: 56.280-000. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h às 16h / Sexta 08h às 17h / Sábado 08h às 12h. Telefone: (87) 3873-1321
	OURICURI	Av. Antônio Pedro da Silva, 1214, Centro, Ouricuri - PE, CEP: 56200-000. Horário de Funcionamento: Segunda a Quinta 08h as 16h / Sexta 08h as 17h / Sábado 08h as 12h. Telefone: (87) 3874-1939

8. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E ASSINATURA DO CONTRATO E DA ATA

8.1. A Ata de Registro de Preços resultante deste certame terá vigência de 12 (doze) meses contados a partir de sua assinatura, período no qual a Detentora da Ata se obriga a garantir o objeto e os preços registrados durante esse período;

8.2. A empresa detentora da Ata de Registro de Preços terá o prazo máximo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da convocação, para assinatura da ata.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE OU DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

A CONTRATANTE obriga-se a:

9.1. Aprovar os serviços a serem prestados, desde que atendidas às especificações acordadas no termo de referência e respectivos anexos;

9.2. Rejeitar, no todo ou em parte, dos serviços em desacordo com a ordem de serviço;

9.3. Solicitar que seja providenciada a substituição do serviço, quando estiver fora das especificações estabelecidas neste Termo de Referência;

9.4. Disponibilizar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto desta licitação;

9.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no prazo estipulado neste Termo de Referência;

9.6. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom cumprimento do contrato;

9.7. Fiscalizar, como lhe prover e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições contratadas, registrando as deficiências porventura existentes, devendo comunicá-las, por escrito, à CONTRATADA para correção das irregularidades apontadas;

9.8. Acompanhar a entrega do objeto conforme agendamento;

9.9. Conferir ao final da prestação de serviço o relatório de acordo com o que foi realizado e ainda, os documentos enviados.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA/DETENTORA DA ATA

A CONTRATADA obriga-se a:

10.1. Atender com presteza a solicitação do Gestor/Fiscal do Contrato;

10.2. Fornecer todo o serviço em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas, devendo estar já inclusos nos valores propostos todos os custos do serviço, impostos, taxas, e demais encargos pertinentes à formação do preço;

10.3. Responder por quaisquer danos pessoais e/ou ao patrimônio, causados diretamente ou indiretamente ao CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, dos serviços fornecidos, não excluindo ou reduzindo sua responsabilidade, mesmo que não haja a fiscalização ou o acompanhamento por este Órgão;

10.4. Para a execução de atendimento é necessária à autorização da LAFEPE para instalação ou desinstalação de quaisquer softwares ou componentes;

10.5. Ainda poderão ser executadas as seguintes tarefas em relação à prestação de suporte: resolução de dúvidas sobre o sistema, discussão de melhorias na configuração e resolução de pequenos problemas e ajustes na solução.

10.6. A CONTRATADA fica obrigada, durante o PERÍODO DO CONTRATO e em caso de necessidade de substituição do computador da farmácia ou retaguarda, em proceder com a reinstalação do sistema com um prazo máximo de 24 horas a contar da chegada do novo equipamento no local.

10.7. A abertura dos chamados técnicos acontecerá da seguinte forma: Será utilizado como canal para abertura de chamado o e-mail da Coordenadoria das Farmácias que será enviado diretamente à CONTRATADA com cópia para retaguarda com descrição do problema a ser solucionado. Em caso da necessidade de Assistência Técnica Terceirizada, deverá tomar todas as providências necessárias ao pleno atendimento do chamado junto à sua credenciada, obedecendo rigorosamente os prazos e condições aqui estabelecidos.

10.8. Em todo atendimento técnico solicitado deverá ser fornecido o número do chamado na sua abertura bem como o responsável pela abertura e os motivos ou problemas referentes ao chamado.

10.9. Fornecer os canais para atendimento técnico, conforme estabelecidos neste Termo de Referência.

10.10. Cabe exclusivamente à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

10.11. Possuir profissionais devidamente habilitados à prestação de assistência técnica, durante todo o período do contrato. Estes profissionais, em caso de atendimento presencial, deverão comparecer devidamente fardados e com o crachá de identificação com foto.

10.12. Emitir relatório mensal, conforme serviço fornecido e os documentos necessários para a exatidão da prestação do fornecimento;

10.13. O relatório mensal, para fins de controle e pagamento, da prestação de serviço de suporte técnico e de manutenção preventiva e corretiva realizados no período, deve constar, no mínimo, as seguintes informações:

- Relação de todos os chamados ocorridos no período;
- Data e hora do início e término do atendimento;
- Identificação do problema;
- Severidades;
- Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- Data e hora do início da solução provisória e término da solução definitiva;
- Identificação do funcionário que solicitou e validou o serviço;

- Identificação do técnico do responsável pela execução do serviço;
- Outras informações pertinentes;

10.14. A Contratada se obriga a substituir qualquer serviço que esteja em desconformidade com o solicitado ou que se apresente de qualidade inferior conforme tabela de garantia do nível do serviço no item 7.3.

10.15. A contratada fica obrigada a manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação.

10.16. Não transferir, no todo ou em parte, o objeto deste termo de referência;

10.17. A contratada devesse, compromete-se a manter em caráter confidencial as informações abaixo mencionadas, mesmo após a eventual rescisão ou encerramento do contrato:

- Política de segurança adotada pela LAFEPE e configurações de hardware e software decorrentes;
- Processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos e atendimento aos itens de segurança, constantes do Edital de licitação;
- Processo de implantação no ambiente da LAFEPE, de mecanismos de criptografia e autenticação utilizados;
- Recomendações e implementações decorrentes do processo de consultoria; e quaisquer dados que a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação, pertinentes a hardware, serviços e sistemas aplicativos da LAFEPE, cujo conhecimento por terceiros exponha o ambiente a riscos de invasão, ou resulte na vulnerabilidade do mesmo

10.18. A Contratada é obrigada a tomar providências necessárias para assegurar que as informações confidenciais não sejam divulgadas por seus empregados ou agentes.

10.19. A cobertura das atualizações de versão do sistema ficará a cargo da contratada.

11. GESTÃO/FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1. A gestão do contrato será exercida pela Coordenadoria das Farmácias.

11.2. O acompanhamento e a fiscalização do objeto do contrato serão exercidos por meio de um servidor indicado pela Coordenadoria das farmácias, designado como fiscal do contrato, ao qual competirá acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, dando ciência de tudo à Contratada, conforme determina o art. 67 da Lei nº 8.666/1993 e suas alterações.

11.3. O Contratante ao constatar qualquer irregularidade no fornecimento de bens por parte da Contratada expedirá notificação, para que a mesma regularize a situação, sob pena de, não o fazendo, ser aplicada a multa pertinente.

12. DO PRAZO E DA FORMA DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento será efetuado em moeda brasileira (Real) através de depósito bancário, em conta corrente da empresa Contratada, em até 30 (trinta) dias do fornecimento, mediante atesto da nota fiscal/fatura.;

12.2. A contratante reserva-se o direito de suspender o pagamento se o(s) produto(s) for(em) entregue(s) em desacordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência, Edital e seus respectivos anexos;

12.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Ampliado – IPCA, do IBGE, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

N = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento

VP = Valor da Parcela em atraso

I = Índice de atualização financeira, assim apurado:

$$I = (TX/100)/365$$

TX = Percentual do IPCA anual

13. DA QUALIDADE TÉCNICA

13.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando a prestação do serviço do objeto executado pelo licitante.

14. DO CONSÓRCIO

14.1 Será vedada a constituição de empresas em consórcio, para o caso concreto, por ser o que melhor atende o interesse público, prestigiando os princípios da competitividade, economicidade e moralidade. A reunião de empresas em consórcio que, individualmente, poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes participantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluíus/cartéis para manipular os preços nas licitações. Assim, no presente caso, a vedação de participação de consórcios visa afastar possível restrição à competição e proporcionar a obtenção de proposta mais vantajosa (art. 3º, § 1º, I).

15. DA ADESÃO DOS ÓRGÃOS NÃO PARTICIPANTES

15.1. Desde que devidamente justificada a vantagem, a Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, pode ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do Órgão Gerenciador e em observância aos limites previstos no Decreto Estadual nº 42.530/2015;

15.2. Os Órgãos e Entidades Não Participantes, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, devem consultar o Órgão Gerenciador, que se manifestará sobre a possibilidade de adesão, considerando se conveniente e oportuno, para indicar os possíveis Fornecedores e respectivos preços a serem praticados, obedecida a ordem de classificação;

15.3. Cabe ao Fornecedor da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, inclusive quanto às negociações promovidas pelo Órgão Gerenciador, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão a um Órgão Não Participante, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da Ata, assumidas com o Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes;

15.4. Os Órgãos e Entidades Não Participantes devem antes de solicitar adesão à Ata de Registro de Preços, realizar pesquisa prévia de mercado a fim de comprovar a vantajosidade dos preços registrados;

15.5. As aquisições ou contratações adicionais referidas neste item não podem exceder, por órgão ou entidade, a 100% (cem por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na Ata de Registro de Preços para o Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes;

15.6. O quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços não pode exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes, independente do número de Órgãos Não Participantes que a aderirem.

16. DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTROS DE PREÇOS

16.1. Este Registro de Preços poderá ser cancelado a qualquer tempo por inobservância de qualquer de suas cláusulas, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial e também, nos casos de Falência, Recuperação Judicial, Recuperação Extrajudicial ou Dissolução da Contratada, bem como da transferência do presente Contrato, no todo ou em parte, imperícia, negligência ou imprudência durante a execução do fornecimento, conforme preceitua a Lei Federal nº 13.303 e suas alterações, bem como nos termos do artigo 20 do Decreto Estadual nº 42.530/2015, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17. DA PROPOSTA

17.1 O prazo de validade da proposta será de 90 (noventa) dias, contados da data da sua apresentação;

A especificação da proposta deverá atender fielmente ao solicitado e os preços deverão ser expressos em reais, com no máximo de 04 casas decimais após a vírgula.

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1 Os casos omissos neste Instrumento serão resolvidos pela Lei nº 10.520/2002 e subsidiariamente a Lei nº 13.303 e demais leis vigentes que tratem sobre o assunto;

Recife, 27 de junho de 2022

Juliana Cedrim
Chefe de Divisão - COFAR
Responsável pela elaboração do Termo de Referência.

Revisado por:

Luciana Aquino
Coordenadora das Farmácias Interina.



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Maria Basto De Aquino Duarte**, em 28/06/2022, às 15:43, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Silva Cedrim**, em 28/06/2022, às 15:44, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25608547** e o código CRC **FE8BCE02**.