

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO – PP 026/2023

1. DO OBJETO

1.1. A FUSAM – Fundação de Saúde e Assistência do Município de Caçapava – SP, em razão da necessidade de adequação conforme Lei Geral de Proteção de Dados, para **gestão documental**, prezando pela **confidencialidade, privacidade e segurança** de todos os tipos de documentos, armazenamento, com segurança, em ambiente equipados com instalações próprias e customizadas para gestão de Documentos Ativos e Inativos sendo Físicos ou Digitais, com segurança e processos confiáveis que estas soluções exigem.

DA JUSTIFICATIVA

1.2. Os documentos, arquivos, prontuários e demais acervos da FUSAM enfrentam inúmeros desafios de preservação, pois os documentos se deterioram em quantidades cada vez maiores, registros baseados em papel estão em perigo devido a seu conteúdo ácido. A digitalização dos documentos sob demanda oferece maior conveniência no acesso aos documentos solicitados, permitindo melhor utilização dos espaços de armazenamento, desde que obedecida as especificações da nova legislação vigente A digitalização dos documentos sob demanda oferece maior conveniência. A gestão de documentos garante uma eficiente recuperação da informação, a racionalização da produção de documentos, a uniformização de procedimentos e otimização dos processos.

DOS OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

1.3. Aplicar sistemas eficientes e dinâmicos para a melhoria da gestão da informação da Fusam. Atuar em consonância aos preceitos legais quanto à preservação e acesso de documentos públicos, conforme estabelece a Constituição Federal. Otimizar o espaço físico da FUSAM, e assegurar o armazenamento seguro dos documentos. Racionalizar o acesso e agilizar o processo de consulta a documentos.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS (Gestão Documental)

2.1 A empresa Contratada deverá dispor de instalações próprias visando a prestação de serviços de Gestão de Documentos Ativos/Inativos, Físicos/Digitais, além da digitalização e microfilmagem de tais documentos, bem como a correta guarda e segurança dos mesmos, os quais são de propriedade da Contratante.

2.1.2 A Contratada deverá se responsabilizar pela observância de todas as disposições jurídicas e legais vigentes no ordenamento pátrio, que guardem relação com o objeto da contratação, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei Federal nº 13.709/2018 e a Lei Federal nº 13.787/2018 com os seus desdobramentos, que trata sobre a digitalização e utilização de sistemas informatizados para a guarda, armazenamento e manuseio de prontuário de pacientes.

2.1.3 Deverá ser disponibilizado controle logístico, inventário, organização, guarda, digitalização, *fast paper* e expurgo de documentos da contratante, de maneira correta e respeitadas as disposições legais.

2.1.4 Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013, a CONTRATADA se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à CONTRATANTE e à Administração Pública, nacional ou estrangeira, **abstendo-se de práticas como as seguintes:**

- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a funcionários da CONTRATANTE, agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada;

- Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

2.1.5 Os serviços consistem na contratação de empresa especializada em gestão de documentos, que deverá **ser responsável pela mão de obra para coleta do acervo documental total, além de fornecer as caixas padrão e transporte adequado até a sua unidade.** A Contratada, deverá atender o projeto considerando os itens quanto a volumetria já incluída no valor final por caixa de até 20 Kgs, que deverá disponibilizar sem custo em torno de 5.400 caixas padrão, além da digitalização e disponibilidade sob demanda em uma plataforma Digital;

2.2 Gestão Armazenagem Física Com Digitalização sob Demanda: A Contratada deverá coletar as caixas de documentos, e indexar todas as etiquetas e informações externas das caixas de arquivo e manter disponibilizando as mesmas no Portal de pesquisa e a localização das mesmas, tendo a contratante controle do conteúdo interno das caixas. Sendo que a Contratada deverá dispor de solução, para que os departamentos e usuários possam trafegar em ambientes customizados de acordo com a hierarquia e permissões elencadas pela contratante.

2.2.1 A contratada com especialização e experiência em Gestão Documental e Organização, proverá os seguintes serviços, entre outros:

- ACESSO VIA WEB;
- DIGITALIZAÇÃO/CAPTURA DE DOCUMENTOS;
- PESQUISA DE DOCUMENTOS;
- SEGURANÇA E AUDITORIA;
- INTEGRAÇÕES;

2.3 SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL

O software para o Sistema de Gestão de Documentos deverá disponibilizar consultas por campos pré-definidos e de trabalho da contratante, tais como: número do processo administrativo, código de controle/identificação do sistema interno, com o intuito de tornar acessível documentos/processos físicos, digitalizados e microfilmados. Deverá ter requisitos básicos de garantia da segurança, conforme política e sistema de segurança da contratante, de modo que permita o acesso a informações somente aos usuários autorizados.

A contratada deverá providenciar suporte técnico para atendimento de qualquer dúvida e/ou consulta de esclarecimento da contratante, quanto ao sistema, da mesma forma que deverá realizar qualquer tipo de modificação e/ou alteração no mesmo, que venha a ser solicitada pela contratante.

3. GESTÃO DOS DOCUMENTOS

São de responsabilidade da empresa as seguintes ações, que deverá cumprir na prestação do serviço de Gestão de Documentos, na forma que segue:

- a) Cadastrar documentos;
- b) Solicitar caixas Box;

- c) Realizar expurgo de Caixas;
- d) Realizar expurgo de documentos;
- e) Emitir etiquetas de código de barras, padrão COD39¹, com identificador e localizador único da caixa;
- f) Trocar conteúdo entre caixas;

4. CONSULTAS

4.1.1 Consulta de documentos – consulta e solicitação de documentos do armazém especificado;

4.1.2 Registrar a saída de documentos do armazém;

4.1.3 Registrar a entrada de documentos no armazém;

4.1.4 Gerenciar os documentos que estão dentro e fora do armazém;

4.1.5 Exibir de forma unificada, em tela única após a busca, a localização física do item, nos diversos suportes possíveis (papel, microformas, etc.), suas imagens digitalizadas e seu controle de temporalidade;

4.1.6 Solicitar serviço - solicita um serviço a partir de uma descrição do cliente.

4.2 Cadastros

4.2.1 Cadastro do grupo de solicitantes;

4.2.2 Cadastro de local;

4.2.3 Cadastro de departamento;

4.2.4 Cadastro de tipos de documentos;

4.2.5 Cadastro de setor;

4.2.6 Cadastro de solicitante;

4.2.7 Cadastro de tipos de serviços.

5. RELATÓRIOS

5.1 Relatório de produção;

5.2 Relatório de espaço disponível;

5.3 Relatório de tipos de documentos;

5.4 Relatório da movimentação das caixas;

5.5 Relatório de itens com temporalidade expirada, passíveis de expurgo ou mudança de suporte.

6. DIGITALIZAÇÃO/IMPORTAÇÃO

¹ **COD39** - Também chamado de CODE 3 OF 9 ou LOGMARS. O código de barras CODE 39 é utilizado geralmente em etiquetas na área de inventários e aplicações industriais. Alfanumérico e de fácil utilização, foi projetado sem a necessidade do cálculo do dígito verificador. A Fonte da GB, tanto TTF como PCL, não necessita de conversão da série numérica. Isso não só facilita a aplicação como agiliza o uso da fonte.

- 6.1 Definição de brilho e contraste da imagem;
- 6.2 Definição da resolução (DPI);
- 6.3 Definição do tamanho do original;
- 6.4 Controle de seleção de áreas;
- 6.5 Digitalização contínua;
- 6.6 Digitalização em modo batch;
- 6.7 Possibilidade de importação de imagens/arquivos eletrônicos pré-existentes em modo assistido ou batch;
- 6.8 Possibilidade de importação de imagens/arquivos eletrônicos, através de arquivos no padrão XLS;
- 6.9 Possibilidade de criação de perfis de digitalização específicos para cada tipo de documento, conforme os recursos disponíveis no scanner em utilização;
- 6.10 Suporte a documentos coloridos e em tons de cinza.

7. TRATAMENTO DAS IMAGENS

- 7.1 Alinhamento da imagem (Deskew);
- 7.2 Remoção de sujeiras (Despeckle);
- 7.3 Remoção de sombras (Deshade);
- 7.4 Remoção de linhas horizontais e verticais;
- 7.5 Eliminação/limpeza de bordas pretas;
- 7.6 Melhoramento da imagem de zonas previamente definidas.

8. LIBERAÇÃO DOS DADOS

- 8.1 Permitir a customização de módulos para liberação dos dados para sistemas específicos do contratante, caso haja necessidade;
- 8.2 Permitir definir o formato do arquivo de imagem de saída. Possuir recurso nativo que possibilite a geração de arquivos PDF (imagens e texto) mantendo as características originais do documento.

9. PREPARAÇÃO

- 9.1 Os documentos serão recebidos e dispostos de acordo com o sistema de ordenação.
- 9.2 Os documentos serão agrupados conforme o sistema de arranjo da documentação.
- 9.3 Os documentos serão dispostos em ordem, retirando-se cliques, grampos ou qualquer objeto estranho ao documento.
- 9.4 Documentos percebidos indevidos, por ventura sejam encontrados, serão separados com a respectiva identificação e aguardar orientação da contratante.
- 9.5 As páginas que contenham amassos e/ou ondulações serão planificadas.

9.6 Documentos dilacerados, rasgados ou fragilizados, serão reforçados de maneira a facilitar o manuseio nas etapas operacionais, sem riscos de perda de informações.

9.7 Documentos de pequenas dimensões que não contenham informações no verso serão afixados em folha tamanho A4, observando a sequência dos mesmos.

9.8 Proceder a contagem de páginas que contenham informações.

9.9 Documentos que se apresentem dilacerados, ilegíveis, manchados, ou qualquer outra situação que possa criar dificuldades de leitura das informações, deverão ser documentados em livro específico ou relatório próprio, que será disponibilizado para a contratante.

10. DIGITALIZAÇÃO

Dentro da solução de preservação e acesso a documentos proposto neste Termo de Especificação, o serviço de digitalização engloba: a digitalização dos documentos, a certificação digital e aplicação de OCR (Optical Character Recognition) levando em consideração os padrões mínimos para digitalização, passíveis de visualização, conforme tabela I.

A matriz digital deverá ser gerada em formato PDF-A, com resolução mínima de 300 dpi, com tamanho máximo de 100 Megabytes com aplicação de OCR, com a inclusão dos metadados da Tabela II do item 5.9 conforme Decreto 10.278/2020, e com certificação digital ICP-Brasil, com coloração obedecendo ao padrão do Tabela I também do Decreto supracitado.

Tabela I. Padrões Técnicos Mínimos Para Digitalização De Documentos.

| DOCUMENTO | RESOLUÇÃO MÍNIMA | COR | TIPO ORIGINAL | FORMATO DE ARQUIVO |
|--------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|---------------|--------------------|
| Textos impressos, sem ilustração, em preto e branco | 300 dpi | Monocromático (preto e branco) | Texto | PDF/A |
| Textos impressos, com ilustração, em preto e branco | 300 dpi | Escala de cinza | Texto/imagem | PDF/A |
| Textos impressos, com ilustração e cores | 300 dpi | RGB (colorido) | Texto/imagem | PDF/A |
| Textos manuscritos, com ou sem ilustração, em preto e branco | 300 dpi | Escala de cinza | Texto/imagem | PDF/A |
| Textos manuscritos, com ou sem ilustração, em cores | 300 dpi | RGB (colorido) | Texto/imagem | PDF/A |

Atualmente existem disponíveis no mercado diversos tipos de equipamentos de captura digital para imagens, que se aplicam aos diversos tipos de documentos. A definição do equipamento

de captura digital a ser utilizado deverá observar o minucioso exame do suporte original, considerando suas características físicas e estado de conservação, de forma a garantir aos representantes digitais a melhor fidelidade visual em relação aos documentos originais, e sem comprometer seu estado de conservação.

Por padrão, todos os documentos deverão ser digitalizados frente e verso e as páginas em branco dos versos que não possuem informação deverão ser eliminadas durante a digitalização.

11 CUSTÓDIA DO ACERVO DOCUMENTAL

11.1 A empresa Contratada executará o serviço de custódia do acervo da FUSAM, isto é, guardará em suas dependências, todos os Arquivos da FUSAM independentemente do tipo de suporte.

11.2 Caberá à contratada, a responsabilidade pela transferência de todo os arquivos da FUSAM, contidos na Avenida Dr. Pereira de Mattos, nº 63 – Centro/Caçapava - SP para suas instalações, sem custos para a CONTRATANTE.

11.3 A empresa contratada executará o serviço, atendendo às necessidades de custódia, movimentação e transporte de documentos, previamente acordadas.

11.4 As caixas-arquivo box serão fornecidas pela empresa contratada. Documentos que excedam ao padrão convencional deverão ser acondicionados em embalagens adequadas às suas dimensões.

11.5 As caixas-arquivo box deverão ser preparadas para acondicionarem os documentos administrativos e outros documentos da FUSAM, depois, fechadas e etiquetadas, incluindo os respectivos dados para sua posterior recuperação, de forma sistêmica.

11.6 Serão realizadas movimentações e transporte de caixas, sendo recolhidas pela empresa contratada nas dependências da FUSAM, uma vez por mês sem custos para a Contratante; em datas pré definidas pela contratante;

11.7 O pedido de coleta também poderá ser realizado por e-mail, tanto para resgate de caixas já incorporadas à custódia, como para novas coletas.

11.8 A realização do serviço deverá estar sempre acompanhada pela “solicitação de serviço”, para garantir o controle deste. Após a solicitação dos documentos armazenados na empresa contratada, os mesmos deverão estar disponíveis nas dependências da FUSAM, no prazo de até 72 horas.

11.9 Em caso de urgência, a FUSAM poderá solicitar pastas de documentos para entrega no prazo de até 12 horas.

11.10 As entradas e saídas de caixas serão efetuadas através de empregados da equipe de apoio da contratada, devidamente credenciados.

11.12 A área física da contratada deverá ser perfeitamente adequada à custódia das caixas, sendo dotada, tecnicamente, de toda a estrutura física e de aparelhagem necessária à preservação do arquivos da FUSAM.

a) Local sem risco de alagamento e desabamentos;

- b) Possuir espaço livre adequado para receber a quantidade de caixas previstas no projeto;
- c) Local limpo, em condições de higiene apropriada;
- d) A área deverá ser protegida, adequadamente, contra sinistros;
- e) A área deverá possuir Central de Detecção de Incêndio com detectores de fumaça;
- f) Possuir equipamentos de proteção contra incêndios (sprinklers e extintores) visíveis e sinalizados, em quantidade suficiente e de modelos adequados ao tipo de armazenamento, em locais estratégicos, tanto no espaço de guarda quanto nos acessos a ele;
- g) Possuir a planta dos extintores do espaço de guarda e em seus acessos, e toda a documentação relativa da manutenção dos extintores, contrato de manutenção do sistema de incêndio, registro das atividades em livro ou controle formal que comprove as atividades de manutenção e plano de manutenção do sistema de prevenção de incêndios;
- h) Possuir reservatório de água com capacidade prevista em projeto aprovado no corpo de bombeiros;
- i) Possuir sistema de monitoramento com câmeras 24 horas com gravação das imagens por um período no mínimo de uma semana;
- j) Vigilância em tempo integral 24 horas;
- k) Possuir condições adequadas de temperatura e de umidade relativa do ar, que são elementos vitais para a sobrevivência dos documentos e que impedem o ataque dos insetos;
- l) Possuir seguro com cobertura contra sinistros, tais como perdas, danos, roubo sobre a documentação custodiada e também sobre a documentação a ser transportada;

12. PREPOSTO

12.1 A CONTRATADA **poderá** indicar, caso necessário, mediante declaração, um preposto, aceito pela fiscalização, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, durante o período de vigência do contrato. Na declaração deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

12.2 O preposto deverá apresentar-se à respectiva unidade fiscalizadora em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à implantação de postos e execução do contrato relativos à sua competência e para firmar, juntamente com os servidores designados para esse fim, o Termo de Abertura do Livro de Ocorrências, destinado ao assentamento das principais ocorrências durante a execução do contrato.

12.3 O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

12.4 A CONTRATADA orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação total ou parcial de outra empresa para a prestação dos serviços objeto desta Contratação.

14. VISTORIA PARA LICITAÇÃO

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá, a seu critério, visitar as Instalações da FUSAM a fim de conhecer a logística dos serviços e os tipos dos documentos a serem retirados, previamente agendado com a Coordenação do SAME e/ou Gerente Administrativo, por email: gerente.administrativo@fusam.com.br ou pelos seguintes telefones: (12) 3654-8800 (ramais 8808, 8805) limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.

Os interessados, após a vistoria, deverão preencher e assinar em 2 (duas) vias a declaração de vistoria (Anexo VIII).

Durante a vistoria os interessados serão acompanhados por empregado designado pela Fusam por meio do Gerente Administrativo.

Os custos das visitas aos locais de serviço correrão por conta exclusiva dos interessados.

A vistoria não é obrigatória para fins de participação nesta licitação, no entanto, o interessado que não a fizer, não se eximirá de assumir todas as obrigações pertinentes ao objeto desta;

Não será permitida a realização de vistoria para diferentes empresas por um mesmo representante.

Para a vistoria a Licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificada, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto desta contratação, DEVENDO APRESENTAR A DECLARAÇÃO DE ABSTENÇÃO DE VISTORIA (ANEXO VIII A).

15. DILIGÊNCIA - VISTORIA NAS DEPENDENCIAS DO LICITANTE HABILITADO

Após a habilitação do licitante, a FUSAM suspenderá a sessão do pregão para realização de diligência com vistas à realização de visita às dependências da licitante em até 7 dias úteis, após comunicação do pregoeiro (A suspensão é facultada à critério do pregoeiro (a)).

A diligência tem como objetivo avaliar os bens e instalações da Licitante.

16. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, que serão exercidos por um ou mais representantes da Fusam.

A Fusam nomeará o fiscal do contrato titular e o respectivo substituto, para executar a fiscalização da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a contratante e a contratada, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas.

O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Especificação e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

Durante a execução do objeto, o fiscal do contrato deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

17. CONFIDENCIALIDADE E NÃO-DIVULGAÇÃO

Visando o atendimento as legalidades vigentes e a segurança dos dados pertencentes a Fusam, a Contratada deverá, no ato da assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, assinar juntamente o Termo de Confidencialidade e Não-Divulgação, conforme Anexo X.

18. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato terá sua vigência de 48 meses, com limite de 60 meses.

ANEXO I A - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

1. REGRAS GERAIS

1.1 A avaliação da **CONTRATADA** na prestação de serviços de Gestão Documental se faz por meio DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, com base na análise dos aspectos de desempenho Profissional, das Atividades e Gerenciamento, a cargo do Fiscal de Contrato devidamente nomeado pela Contratante.

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como função identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

Para aferição do nível de qualidade dos serviços e também registro de pontuação relacionados aos casos de inadimplemento na prestação do objeto deste Termo de Especificação, a fiscalização do contrato avaliará constantemente a sua execução com base nos indicadores estabelecidos nas tabelas abaixo relativas as ocorrências e os respectivos percentuais de glosa, devendo assim realizar a aplicabilidade das sanções previstas neste Termo de Especificação, sempre que a contratada não produzir os resultados esperados ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas.

A aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não afasta a aplicação de penalidades previstas em contrato, no edital e na legislação.

Tabela 1 – Ocorrências e Pontuação.

| ITEM | OCORRÊNCIA | AFERIÇÃO | PONTUAÇÃO |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| 1 | Descumprir, injustificadamente, o(s) prazo(s) máximo(s) para o atendimento a cada solicitação de serviço | Por ocorrência. | 1 |
| 2 | Descumprir, injustificadamente, o prazo de entrega de qualquer serviço solicitado | Por ocorrência. | 3 |
| 3 | Defeitos técnicos recorrentes nos recursos tecnológicos utilizados | Por ocorrência. | 0,5 |
| 4 | Não reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, no prazo estipulado no Termo de Referência. | Por ocorrência. | 3 |
| 5 | Baixa qualidade ou não conformidade dos produtos entregues ou dos serviços executados, em relação aos requisitos técnicos expressamente estabelecidos no Termo de Referência para a digitalização de documentos arquivísticos | Por ocorrência. | 3 |

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|
| 6 | Atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias na apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos pela fiscalização. | Por ocorrência. | 2 |
| 7 | Fornecer informação falsa de serviço | Por ocorrência. | 0,5 |
| 8 | Não atender a qualquer outra obrigação no edital e seus Anexos, que não especificada nesta tabela. | Por ocorrência. | 1 |
| 9 | Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito. | Por ocorrência. | 1 |
| 10 | Deixar de nomear preposto e substituir preposto sem prévio aviso à Administração ou ainda não apresentar o preposto quando solicitado. | Por ocorrência. | 1 |
| 11 | Deixar de atender prontamente a quaisquer exigências da CONTRATANTE inerentes ao objeto do contrato, inclusive garantia contratual, suas atualizações e substituições. | Por ocorrência. | 2 |
| 12 | Deixar de cumprir os horários e a periodicidade para a execução dos serviços conforme fixado pela CONTRATANTE, segundo suas conveniências e conforme orientação da fiscalização do contrato | Por ocorrência. | 1 |
| 13 | Deixar de comparecer às reuniões convocadas pela CONTRATANTE. | Por ocorrência. | 2 |
| 14 | Deixar de apresentar ao fiscal do contrato os documentos solicitados. | Por ocorrência. | 2 |
| 15 | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores | Por ocorrência. | 3 |
| 16 | Após a assinatura do contrato deixar de apresentar seguro relativo a roubo e incêndio dentro do prazo especificado no TR. | Por ocorrência | 1 |
| 17 | Fornecer produtos com especificação e qualidade diversa e/ou inferior a demandada. | Por produto | 3 |

| PONTUAÇÃO ACUMULADA | GLOSA |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ≤ 2 pontos | Não há glosa, apenas advertência. |
| 2 < pontos ≤ 4 | Glosa correspondente a 1% do valor faturado no mês da apuração. |
| 4 < pontos ≤ 5 | Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação. |
| 5 < pontos ≤ 6 | Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação. |
| 6 < pontos ≤ 7 | Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação. |

| | |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 7 < pontos ≤ 8 | Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação. |
| 8 < pontos ≤ 9 | Glosa correspondente a 6% do valor faturado do mês de apuração da pontuação. |
| 9 < pontos ≤ 10 | Glosa correspondente a 7% do valor faturado do mês de apuração da pontuação. |
| 10 < pontos ≤ 11 | Glosa correspondente a 8% do valor faturado do mês de apuração da pontuação. |

A quantidade máxima de não conformidade será medida por ocorrência. Há um limite de ocorrências mensal considerado aceitável, nos moldes da Tabela 2:

Tabela 2 – Quantidade máxima de não conformidade.

| Item | Descrição da Não- Conformidade | Limite Ocorrências Mensais |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1 | Resolução na digitalização em níveis inferiores ao contratado | 2 |
| 2 | Preenchimento ou alimentação incorreta de dados dos arquivos ou indexadores | 5 |
| 3 | Páginas sequenciadas na ordem incorreta | 7 |
| 4 | Ausência de documentos ou páginas | 7 |
| 5 | Nomeação de arquivos não correspondente à imagem gravada | 7 |

2. AVALIAÇÃO

Para fins de Avaliação de qualidade dos serviços prestados, a Fusam, por meio de seu Fiscal de Contrato nomeado, realizará aferições, sendo da incumbência do mesmo realizar a avaliação, podendo ser diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

Caso a execução do objeto esteja em desacordo com o Contrato, poderá o fiscal do contrato sustar, recusar e mandar refazer quaisquer serviços executados em desacordo com o Contrato.

Em hipótese alguma, será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

O fiscal do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades Contratadas; ou

- b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2.1 Cabe ao Fiscal do Contrato

- a) Verificar, junto à contratada e seu preposto, se estão sendo tomadas todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;
- b) Fazer as anotações necessárias de todos os atos da empresa contratada relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato;
- c) Verificar a correta execução das atividades inerentes ao objeto da contratação.

2.2 A utilização do IMR não afasta a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços previstos no contrato, no edital e na legislação.

2.3 A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

2.4 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

2.5 A Avaliação de que se trata este Anexo não exclui e nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

2.6 As avaliações poderão ser encaminhadas à **CONTRATADA**, por e-mail, em até 10 (dez) dias após a medição, para que a mesma tenha ciência de seu desempenho, principalmente em relação às pontuações 0 (zero) e 1 (um).

2.7 Sempre que a contratada solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pela equipe de Gestores da contratante. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

2.8 A contratada deverá realizar o controle de qualidade do serviço prestado, independentemente da verificação que será feita pela contratante, checando os resultados obtidos no processo de digitalização dos documentos, avaliando a qualidade do documento digital gerado, bem como a sequência e integridade dos documentos digitalizados.

2.8.1 Havendo necessidade, a contratada deverá repetir o processo de digitalização tantas vezes quantas bastem para atingir a fidelidade dos documentos originais apresentados pela contratante e a qualidade da imagem esperada, sem acréscimo no quantitativo diário produzido.

3. DO CONTROLE DE QUALIDADE

A CONTRATADA deverá executar controle de qualidade em todas as imagens produzidas, os operadores deverão utilizar os recursos do sistema de produção e aplicar os ajustes necessários rigorosamente conforme detalhados a seguir:

3.1 Eliminação de sujeira, ajuste vertical e aplicação de filtros (contraste e clareamento) de forma a manter na imagem digitalizada plena a fidelidade como original.

3.2 Em hipótese alguma serão permitidas imagens distorcidas, fora de foco, de difícil visualização, rotacionada ou invertida.

3.3 As imagens identificadas como fora do padrão mínimo exigido deverão ser digitalizadas novamente sem ônus para CONTRATANTE;

3.4 A CONTRATADA também deverá auditar se todos os documentos que compõe pastas, processos, exemplares e documentos avulsos foram devidamente digitalizados, essa conferência deverá ser executada em todos os processos.

3.4.1 Os analistas deverão executar essa verificação comparando todos os documentos originais em meio físico, sem exceção, um a um, com as imagens geradas.

3.5 A CONTRATANTE designará responsável para realizar a validação na qualidade das imagens geradas, bem como da integridade dos índices gerados.

4. PENALIDADES

Advertência: na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por duas avaliações subsequentes ou três alternadas, no período de 12 (doze) meses, ou ainda por três ou quatro avaliações alternadas na ocorrência de nota 2 (dois), a **CONTRATADA** poderá receber advertência por escrito, após considerações da equipe de Gestores da **CONTRATANTE**, e juntadas cópias das avaliações realizadas no período;

Multa: na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por três avaliações subsequentes ou quatro alternadas, no período de 12 (doze) meses, ou ainda por cinco avaliações subsequentes ou seis alternadas na ocorrência de nota 2 (dois), a **CONTRATADA** poderá sofrer as penalidades previstas em Contrato.