

APÊNDICE VII

Condições de Garantia do Equipamento Médico Hospitalar

1. CONDIÇÕES DE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Garantia integral de mão de obra, partes e peças pelo período de 36 meses, para os equipamentos e seus periféricos, a contar do aceite definitivo da instalação completa do equipamento e testes de aceitação.

1.1. DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1.1. A Garantia compreende todas as intervenções técnicas necessárias para o funcionamento da solução ACELERADOR LINEAR, bem como suas partes, peças, acessórios e equipamentos detalhados no descriptivo técnico, nas condições previstas nas especificações técnicas do equipamento, normas, legislações e condições deste edital (Apêndice I - Especificações Técnicas do Equipamento).

1.1.2. A Contratada deverá realizar manutenções gratuitas nos materiais e equipamentos até o final da garantia de aquisição, incluindo manutenção corretiva com substituição de peças, caso necessário, e manutenção preventiva conforme recomendação do fabricante, calibração e teste de segurança elétrica, entre outros procedimentos, quando aplicável.

1.1.3. A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para o Contratante.

1.1.3.1. A garantia compreenderá a cobertura de todas as despesas de viagens, hospedagem e transporte de pessoal da CONTRATADA.

1.1.4. O fornecedor deverá apresentar a relação dos pontos de atendimento (endereço e telefone), organizados em ordem de Estados e Municípios, que comprovem, até a assinatura do contrato, a sua capacidade de assistência técnica durante o período de garantia, nos prazos previstos neste anexo.

1.1.5. Para os equipamentos, entende-se por perfeito funcionamento quando, após atendimento, os equipamentos estiverem operacionais conforme exigido pelo Termo de Referência, e as demais funcionalidades idênticas às das instaladas em fábrica.

1.1.6. A Garantia deverá ser integral, incluindo mão de obra, partes, peças e acessórios (consumíveis ou não) pelo período de 36 (trinta e seis) meses, para os equipamentos e seus periféricos, a contar da assinatura do Termo de Recebimento Definitivo Do EQUIPAMENTO MÉDICO-HOSPITALAR e testes de aceitação, conforme regulamentado na Resolução – RDC ANVISA nº 665 de 2022 e resolução RDC ANVISA nº 509 de 2021.

1.1.6.1. As peças substituídas no período da garantia de 36 (trinta e seis) meses deverão ser novas e originais do fabricante ou recondicionadas pelo próprio fabricante, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

1.1.6.2. As partes, peças e acessórios que forem substituídos durante o período de garantia terão garantia estendida até o prazo da vigência do Termo de Garantia, não se estendendo por além dos meses pactuados, salvo nos casos de descumprimento de disponibilidade do equipamento como definido pelo Termo de Referência.

1.1.6.3. Fica a CONTRATADA responsável por vícios ou defeitos de fabricação ou desgaste anormal dos equipamentos e peças, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, obrigando-se a reparar o dano e substituir as peças que se fizerem necessárias, sem nenhum ônus ao Hospital.

1.1.6.4. Será de responsabilidade da Contratada o custeio com transporte e guarda dos produtos, quando retirados para conserto em oficina especializada.

1.1.7. Caso o prazo da garantia oferecida pelo fabricante seja inferior ao estabelecido nesta cláusula, o fornecedor deverá complementar a garantia do bem ofertado pelo período restante.

1.1.8. No período de garantia é admitida a troca de equipamentos defeituosos por outros iguais ou de tecnologia superior, desde que aprovado pela CONTRATANTE.

1.1.9. A CONTRATADA deverá realizar atualizações mandatórias e sem custos de versão dos softwares (sistema de controle, sistema operacional e drivers) durante todo o período de garantia.

1.1.10. A CONTRATADA deverá garantir que os equipamentos e softwares, estejam livres de defeitos por um período de 36 (trinta e seis) meses a partir da data de recebimento definitivo dos equipamentos e corrigir os defeitos, sem custos de partes, peças, acessórios, software, viagens ou horas técnicas de trabalho.

1.1.11. Todas as partes, peças, acessórios e equipamentos detalhados no descriptivo técnico e que compõe a solução estarão sujeitas ao mesmo período de garantia de 36 (trinta e seis) meses aqui determinado, desde que não tenham sido objeto de vandalismo, depredação ou mal uso.

1.1.11.1. É de responsabilidade da CONTRATADA comprovar e demonstrar, por meio de relatório técnico, emitido por profissional qualificado com o devido registro no Conselho de Classe competente, que o equipamento foi objeto de vandalismo, depredação ou mal uso. O relatório deve, no mínimo, conter fotos, ensaios e testes realizados para identificação do defeito, causas dos defeitos apresentados e o nome completo do(s) profissional(is) que elaboraram o documento. Uma cópia física, datada e assinada deve ser encaminhada para o CONTRATANTE, que poderá contestar o relatório nas ocasiões em que julgar pertinente.

1.1.12. A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento de todos os softwares a serem utilizados por todos os sistemas e equipamentos fornecidos.

1.1.13. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade de peças de reposição, acessórios, insumos e serviço de reparo ao equipamento ofertado por um período mínimo de 10 (dez) anos a partir da assinatura do Termo de Recebimento.

1.1.14. Em até 10 (dez) dias úteis antes do término de vigência da garantia, a CONTRATADA deverá realizar revisão geral no equipamento com testes de desempenho, calibrações e emissão de Relatório Técnico Final (RTF) contendo, no mínimo, as seguintes informações:

1.1.14.1. Identificação do equipamento (marca, modelo, número de série ou ID);

1.1.14.2. Relação dos testes de desempenho realizados, bem como seus resultados, além da avaliação da conformidade dos resultados;

1.1.14.3. Situação das peças de maior valor agregado do equipamento, e recomendações sobre serviços necessários à manutenção das condições técnico-operacionais do equipamento conforme estabelecidas em fábrica;

1.1.14.4. Laudo de calibração do equipamento contendo os parâmetros avaliados, os testes realizados e a conformidade com as recomendações do fabricante;

1.1.14.5. As atualizações de software ou de hardware e qualquer hardware associado que se encontram instaladas no equipamento.

1.1.15. A CONTRATADA, em até 10 (dez) dias úteis anteriores ao término da garantia, deverá apresentar uma declaração, datada e assinada por profissional com competência para tal, garantindo que as atualizações de software ou de hardware e qualquer hardware associado são as mais atuais disponibilizadas pelo fabricante, relacionando as versões atuais e as instaladas no EQUIPAMENTO MÉDICO-HOSPITALAR, sob pena de execução de atualizações após o término da garantia do equipamento.

1.1.16. Ao término da garantia, deverá ser fornecido, ao CONTRATANTE, um relatório técnico conforme disposições da ABNT NBR 15943:2011, em arquivo eletrônico em formato editável (.DOC e .XLS) com todos os chamados técnicos realizados no período, juntamente com um relatório analítico (com as informações citadas acima) e sintético (estatística por tipo de atendimento e relação de pendências) por Hospital.

1.2. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DURANTE A VIGÊNCIA DA GARANTIA

1.2.1. Plano de Gestão da Manutenção (PGM):

1.2.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar o relatório técnico, PGM, de cada equipamento em até 30 (trinta) corridos dias antes da conclusão do teste de aceitação do equipamento, tendo considerado em sua elaboração todas as condições de contorno necessárias à sua execução.

1.2.1.2. Deverão ser entregues 2 (duas) vias físicas, datadas e assinadas, com rubricas pelo(s) profissional(is) qualificado(s) responsável(is) pela elaboração em todas as páginas, e uma via em meio eletrônico, com arquivos editáveis em extensão DOC, DWG e XLS.

1.2.1.3. O Hospital confirmará em até 15 (quinze) dias corridos de seu recebimento e formalizará à CONTRATADA sua aprovação.

1.2.1.4. O PGM deverá contemplar, qualificação necessária aos profissionais para execução dos procedimentos, ferramental a ser utilizado em cada procedimento, peças, componentes e consumíveis a ser utilizado em cada procedimento.

1.2.1.4.1. A relação de itens que exijam substituição com periodicidade predeterminada pelo fabricante e inerentes ao funcionamento do equipamento dentro de suas características técnicas e operacionais.

1.2.1.4.2. No mínimo, as seguintes intervenções deverão constar no PGM:

- a. Limpeza interna e externa do equipamento, com ferramental, insumo e equipe própria;
- b. Revisão de todos os cabos, fios, conectores, interruptores e verificação de mau contato em todos os plugues;

- c. Atualização de software e sistemas;
- d. Revisão do funcionamento e ajuste de parâmetros aos seus valores nominais, segundo protocolo de revisão do fabricante, encaminhando os relatórios para o fiscal do contrato;
- e. Calibração em intervalos programados com fornecimento de laudos técnicos com rastreabilidade dos equipamentos utilizados;
- f. Verificação de amassados, rachaduras ou falhas na integridade física do gabinete.

1.2.1.4.3. As revisões do funcionamento e ajustes de parâmetros;

1.2.1.4.4. As calibrações previstas pelo fabricante.

1.2.2. Das Intervenções Técnicas

1.2.2.1. A CONTRATADA deverá executar fielmente as especificações contidas no Termo de Referência com zelo e diligência, conforme as cláusulas avençadas no Contrato, obedecendo as especificações e recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação referente ao serviço.

1.2.2.2. Todo equipamento, componente ou peça que precisar ser removido para conserto em oficina externa, necessitará da prévia autorização do Setor/Unidade de Engenharia Clínica ou Setor/Unidade de Infraestrutura, quando a Engenharia Clínica estiver vinculada a este.

1.2.2.3. A CONTRATADA deverá colar etiqueta indelével no equipamento com a data de conclusão do Atendimento Técnico, devendo estar expressa a garantia do equipamento.

1.2.2.4. A CONTRATADA será a única responsável por todo e qualquer contato com seus fornecedores ou terceiros credenciados para encaminhamento e solução de quaisquer Chamados Técnicos, inclusive para os equipamentos complementares.

1.2.2.5. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais da Assistência Técnica são qualificados e possuem os treinamentos para prestação dos serviços, conforme preconizado pelo fabricante.

1.2.2.6. O técnico da CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, se apresentar ao responsável do Setor/Unidade de Engenharia Clínica ou Setor/Unidade de Infraestrutura, quando a Engenharia Clínica estiver vinculada a este, antes do início de quaisquer trabalhos, para acompanhamento dos serviços a serem realizados.

1.2.2.7. Os trabalhos programados devem ser realizados em períodos predeterminados e previamente acordados entre CONTRATADA e o Hospital.

1.2.2.8. Sempre que realizado suporte de garantia técnica, deverão ser apresentados relatórios com informações sobre os serviços executados, sobre anormalidades e falhas eventualmente observadas nos materiais e/ou equipamentos.

1.2.2.9. Todas as atividades referentes à Assistência Técnica deverão ser registradas em Relatório Técnico, que deverá ser entregue em duas vias à CONTRATANTE, devendo constar no mínimo de:

1.2.2.9.1. Data e horário do Chamado Técnico, do Atendimento Técnico, da execução do serviço e da efetiva liberação do equipamento;

- 1.2.2.9.2. Local no qual a assistência técnica foi acionada;
- 1.2.2.9.3. Nomes dos responsáveis pelo chamado, pelo atendimento e pela comprovação do restabelecimento de funcionamento, com as assinaturas de todos;
- 1.2.2.9.4. Descrição do(s) equipamento(s) envolvido(s), inclusive com modelo, número de série e outros códigos identificadores;
- 1.2.2.9.5. Descrição da(s) anormalidade(s) observada(s) no equipamento e na infraestrutura da instalação, bem como todas as recomendações para a operação do equipamento;
- 1.2.2.9.6. Tarefas pendentes para a conclusão do serviço e respectivos prazos;
- 1.2.2.9.7. Providências tomadas e reparos efetuados, relação das partes, peças e acessórios substituídos ou reparados, descrição dos serviços executados, versão do software atualizada, parâmetros calibrados ou aferidos;
- 1.2.2.9.8. Valor unitário (em moeda brasileira) de cada peça/serviço e tempo despendido para o atendimento;
- 1.2.2.9.9. Confirmação da instalação de novo lacre por parte do técnico do atendimento, devidamente assinada pelo responsável pelos equipamentos.
- 1.2.2.10. A CONTRATADA será responsável pela retirada e descarte dos materiais e resíduos gerados durante a intervenção técnica do equipamento, atendendo a leis vigentes e sob supervisão do Setor/Unidade de Engenharia Clínica da CONTRATANTE.
- 1.2.2.11. A CONTRATADA deve garantir abertura do Chamado Técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;
- 1.2.2.12. A CONTRATADA deve garantir Atendimento Técnico remoto em até 4 (quatro) horas corridas após a abertura do Chamado Técnico e presencial em até 48 (quarenta) horas corridas após abertura do Chamado Técnico.
- 1.2.2.13. Deverá ser assegurada disponibilidade igual ou superior a 95% para o EQUIPAMENTO MÉDICO-HOSPITALAR ofertado e igual ou superior a 90% para os demais equipamentos que compõem a solução.
- 1.2.2.14. A disponibilidade será calculada durante a vigência do Termo de Garantia (abaixo).
- 1.2.2.15. A CONTRATANTE utilizará controle próprio para cálculo da disponibilidade dos equipamentos.
- 1.2.2.16. A CONTRATADA deverá possuir sistema de monitoramento de disponibilidade do EQUIPAMENTO.
- 1.2.2.17. O equipamento deverá possibilitar o monitoramento de sua disponibilidade pela CONTRATANTE.
- 1.2.2.18. O PGM elaborado pela CONTRATADA e disponibilizado à CONTRATANTE deve assegurar que a disponibilidade de 95% seja atingida, quando executado na íntegra, mesmo que por terceiros com capacitação técnica qualificada após o período de garantia;

1.2.2.19. A disponibilidade, para fins de aplicação de IMR, será calculada considerando a relação percentual entre o efetivo período de tempo em que o equipamento esteve em condições operacionais e seguras, e o período de tempo analisado.

1.2.2.20. Será considerado equipamento indisponível o somatório, dentro do período analisado, dos Tempos de Reparo do equipamento. Assim, serão descontadas do total de tempo analisado, as horas de indisponibilidade do equipamento, para cálculo do percentual de disponibilidade.

1.2.2.21. A disponibilidade será calculada considerando o horário de atendimento estipulado no contrato.

1.2.2.22. O tempo transcorrido entre a parada do equipamento e a realização do Chamado técnico pela CONTRATANTE não será considerado no cálculo da disponibilidade.

1.2.2.23. Para fins de cálculo da disponibilidade não serão consideradas as paradas programadas para manutenção preventiva e atualizações de software, bem como as paradas relacionadas com terceiros e fora da governabilidade da CONTRATADA, como por exemplo, a interrupção no suprimento de energia elétrica ou danos ao equipamento causado por negligência, imperícia ou imprudência dos usuários.

1.2.2.24. A cada 3 (três) meses, durante o período de garantia, deverá ser apurada a disponibilidade média do trimestre.

1.2.2.25. Será considerado o acréscimo de 15 (quinze) dias de garantia para o equipamento cuja disponibilidade no trimestre ficar abaixo da meta estabelecida.

1.2.2.26. No caso dessa disponibilidade apurada ficar 10% abaixo da meta estabelecida, ou seja, 85% para a Solução do EQUIPAMENTO MÉDICO-HOSPITALAR ofertados, será acrescido em 30 (trinta) dias a garantia.

1.2.3. Das Atualizações de Software e Hardware

1.2.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer o software e atualizações para os equipamentos, sem nenhum custo adicional, durante o período de garantia. As atualizações deverão incluir todas as placas de circuito ou outras peças necessárias se o software for adicionado para corrigir problemas da versão existente;

1.2.3.2. Atualizações, sistemas, softwares ou acessórios que adicionam novas capacidades ou parâmetros para o Equipamento Médico-Hospitalar, devem ser disponibilizados para o serviço de saúde com desconto de 30% do preço de lista do menor preço nacional por um período de 120 (cento e vinte) meses contados após a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo do Equipamento Médico-Hospitalar.

1.2.3.3. CONTRATO CONTINUADO

1.2.3.4. A CONTRATADA deverá agendar qualquer instalação de atualização de software para o período de menor impacto sobre as atividades de assistência à saúde relacionadas com o equipamento e deve obter aprovação prévia do cronograma pelo Hospital.

1.2.3.5. Todas as atualizações de software ou de hardware e de qualquer hardware associado de apoio devem ser levados ao conhecimento do serviço de saúde no prazo de 60 (sessenta) dias de seu lançamento pela CONTRATADA.

2. PRAZOS DE GARANTIA DAS PEÇAS ESPECIAIS

2.1. A CONTRATADA deverá apresentar documentação que comprove a vida útil do seguinte componente:

2.1.1. Peças especiais.

3. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS

3.1. A CONTRATADA deverá prestar todas as condições estabelecidas no presente anexo, quais sejam, garantias, manutenções, documentações, notificações de risco ou recalls, prestação de treinamentos, transporte, armazenamento, entrega dos produtos e serviços nos conformes do cronograma estabelecido, instalação e realização dos testes de aceitação do fabricante, sob pena de ressarcir o CONTRATANTE em todas as despesas com a contratação de produtos ou serviços de terceiros que venham a ser necessários em razão do não cumprimento das obrigações pela CONTRATADA, sem prejuízo de outras obrigações e sanções previstas no Termo de Referência

TERMO DE GARANTIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO HOSPITAL

CNPJ Denominação conforme contido no Cartão do CNPJ

Endereço

Município CEP UF

DDD Telefone E-mail

Unidade Gestora (UASG)

2. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

CNPJ Denominação conforme contido no Cartão do CNPJ

Endereço

Município CEP UF

DDD Telefone E-mail

Nome do Representante CPF

3. DA VIGÊNCIA DA GARANTIA

3.1. O presente Termo de Garantia tem vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da solução do Equipamento Médico-Hospitalar: ACELERADOR LINEAR, bem como suas partes, peças, acessórios e equipamentos detalhados no descriptivo técnico. A garantia possui cobertura integral de mão de obra, partes, peças e acessórios (consumíveis ou não).

3.2. A garantia extingue-se automaticamente ao término dos prazos mencionados neste termo. Caso sejam efetuadas intervenções técnicas por terceiros no equipamento ou equipamentos complementares sem consentimento expresso da CONTRATADA.

3.3. O reparo ou a substituição de parte do equipamento não prorroga nem interrompe o prazo da garantia definido neste instrumento, salvo os casos de descumprimento do percentual de disponibilidade do equipamento, conforme definido no Termo de Referência que originou esta contratação.

4. ESCOPO DA GARANTIA

4.1. A Garantia compreende todas as intervenções técnicas necessárias para o funcionamento do Acelerador Linear, suas partes, peças, acessórios e equipamentos detalhados no descriptivo técnico nas condições previstas nas especificações técnicas do equipamento, normas, legislações e condições deste Edital. Para os equipamentos, entende-se por perfeito funcionamento quando, após atendimento, os equipamentos estiverem operacionais conforme exigido pelo Termo de Referência, e as demais funcionalidades idênticas as das instaladas em fábrica.

4.2. O presente Termo de Garantia não exclui materiais de consumo, sujeitos a desgastes naturais ou de deteriorações tais como: produtos químicos, pilhas secas, acumuladores, cabos de paciente em geral, bulbos e lâmpadas, peças de borracha ou plástico de proteção, membranas, filtros de ar, radiadores, monitores, escovas e carvão, dentre outros, quando aplicáveis.

4.3. Estão excluídos desse Termo de Garantia os defeitos ou danos decorrentes de:

- a) Caso fortuito ou força maior;
- b) Uso inadequado do equipamento;
- c) Negligência ou imperícia, vandalismo ou imprudência;
- d) Infecções por malware (software malicioso, tais como worm ou vírus de computador, que danifica computadores);
- e) Indenização por lucros cessantes, danos materiais, danos morais e acidentes pessoais.

5. DAS CONDIÇÕES GERAIS

5.1. Durante a vigência do Termo de Garantia, todos os equipamentos e acessórios de outras marcas, fornecidos pela CONTRATADA, serão de sua responsabilidade.

5.2. A CONTRATADA manterá assistência técnica permanente, prestada por equipe especializada, apta a atuar em todo o território nacional, a fim de possibilitar à CONTRATANTE operar com os equipamentos fornecidos sempre nas melhores condições de funcionamento.

5.3. Durante a vigência do Termo de Garantia, a CONTRATADA deverá realizar as visitas decorrentes de chamados técnicos sem ônus ao CONTRATANTE.

5.4. As peças substituídas no período da garantia de 36 (trinta e seis) meses deverão ser novas e originais do fabricante ou recondicionadas pelo próprio fabricante, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

5.5. Fica a CONTRATADA responsável por vícios ou defeitos de fabricação ou desgaste anormal dos equipamentos e peças, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, obrigando- se a reparar o dano e substituir as peças que se fizerem necessárias, sem nenhum ônus ao Hospital beneficiário da aquisição resultante dessa aquisição.

5.6. Para efeito de cumprimento da garantia, quando da instalação dos equipamentos, a empresa CONTRATADA deverá utilizar MÉTODO DE LACRE OU OUTRO EXPEDIENTE que garanta a identificação da violação dos equipamentos durante o prazo de garantia, obrigando-se a efetuar a troca a cada atendimento ao equipamento. Toda operação de lacre do equipamento, deverá ser identificada na ordem de serviço, ou documento equivalente, da empresa responsável pela instalação/manutenção do equipamento, com a assinatura datada do responsável pela unidade beneficiada, identificado no documento. Cópias desses documentos devem ser entregues aos responsáveis do CONTRATANTE e da CONTRATADA no ato da assinatura.

5.7. No período de garantia é admitida a troca de equipamentos defeituosos por outros iguais ou de tecnologia superior, desde que aprovado pela CONTRATANTE.

5.8. A CONTRATADA deverá realizar atualizações mandatórias e sem custos de versão dos softwares (sistema de controle, sistema operacional e drivers) durante todo o período de garantia.

5.8.1. A CONTRATADA, em até 10 (dez) dias úteis anteriores ao término da garantia, deverá apresentar uma declaração, datada e assinada por profissional com competência para tal, garantindo que as atualizações de software ou de hardware e de qualquer hardware associado são as mais atuais disponibilizadas pelo fabricante, relacionando as versões atuais e as instaladas no Acelerador Linear, sob pena de execução de atualizações após o término da garantia do equipamento.

5.9. Em até 10 (dez) dias úteis antes do término de vigência da garantia, a CONTRATADA deverá realizar revisão geral no equipamento com testes de desempenho, calibrações e emissão de Relatório Técnico Final (RTF) contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação do equipamento (marca, modelo, número de série ou ID);
- b) Relação dos testes de desempenho realizados; resultados e avaliação da conformidade dos resultados;
- c) Situação das peças de maior valor agregado do equipamento, e recomendações sobre serviços necessários à manutenção das condições técnico-operacionais do equipamento conforme estabelecidas em fábrica;
- d) Laudo de calibração do equipamento contendo os parâmetros avaliados, os testes realizados e a conformidade com as recomendações do fabricante;
- e) As atualizações de software ou de hardware e qualquer hardware associado que se encontram instaladas no equipamento.

5.10. Ao término da garantia, deverá ser fornecido, ao CONTRATANTE, um relatório técnico conforme disposições da ABNT NBR 15943:2011, em arquivo eletrônico em formato editável (.DOC e .XLS) com todos os chamados técnicos realizados no período, juntamente com um relatório analítico (com as informações citadas acima) e sintético (estatística por tipo de atendimento e relação de pendências) por Hospital.

5.11. Durante a vigência da garantia, a CONTRATADA deverá garantir:

5.11.1. A CONTRATADA deve garantir abertura do Chamado Técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

5.11.2. A CONTRATADA deve garantir Atendimento Técnico remoto em até 4 (quatro) horas corridas após a abertura do Chamado Técnico e presencial em até 48 (quarenta e oito) horas corridas após abertura do Chamado Técnico.

5.12. Deverá ser assegurada disponibilidade igual ou superior a 95% para o EQUIPAMENTO MÉDICO-HOSPITALAR ofertado e igual ou superior a 90% para os demais equipamentos que compõem a solução.

5.13. A cada 3 (três) meses, durante o período de garantia, deverá ser apurada a disponibilidade média do trimestre.

5.14. Será considerado o acréscimo de 15 (quinze) dias de garantia para o equipamento cuja disponibilidade no trimestre ficar abaixo da meta estabelecida.

5.15. No caso dessa disponibilidade apurada ficar 10% abaixo da meta estabelecida, ou seja, 85% para a Solução de Acelerador Linear ofertada, será acrescido em 30 (trinta) dias a garantia.

5.16. Atualizações, sistemas, softwares ou acessórios que adicionam novas capacidades ou parâmetros para a Solução do Acelerador Linear devem ser disponibilizados para o serviço de saúde com desconto de 30% do preço de lista do menor preço nacional por um período de 120 (cento e vinte) meses contados após a assinatura do Termo De Recebimento Definitivo.

5.17. Todas as atualizações de software ou de hardware e de qualquer hardware associado de apoio devem ser levados ao conhecimento do serviço de saúde no prazo de 60 dias de seu lançamento pela CONTRATADA.

LOCAL E DATA

Representante legal/Cargo