

CONTRATO DE LOCAÇÃO Nº 003/2026

QUADRO RESUMO

A) PARTES

(i) Locatária:

IMED – Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento

CNPJ nº 19.324.171/0004-47

Endereço: Rua 3, nº 281, Quadra 04, Lote 10, Jardim Primavera, Trindade/GO, CEP: 75.390-334.

(ii) Locadora:

Nome: M.S.A. – Soluções Comerciais Limitada

CNPJ nº 10.965.789/0001-79

Endereço: Avenida Ibirapuera, nº 2907, conjunto 1405, Sala A, Indianópolis, São Paulo/SP, CEP: 04029-200

B) OBJETO: Locação de roteadores Wi-fi

C) PRAZO DE VIGÊNCIA: 12 (doze) meses contados de sua assinatura, com prorrogação automática, até o fim do Contrato de Gestão firmado entre a **Locatária** e a Secretaria de Estado de Saúde de Goiás (SES/GO) ou de novo contrato de gestão que o venha suceder.

D) PRAZO DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS: 5 (cinco) dias contados da assinatura do Contrato.

E) LOCAL DE ENTREGA/INSTALAÇÃO: Hospital Estadual de Trindade Walda Ferreira dos Santos – Hetrin, Rua 03, nº 200, Jardim Primavera, Trindade/GO, CEP: 75390-334.

F) PREÇO MENSAL DO CONTRATO: R\$ 1.180,00 (mil e cento e oitenta reais).

<p>G) MULTAS APLICÁVEIS À LOCADORA: Atraso na entrega dos Equipamentos, ou no reparo ou substituição de Equipamentos defeituosos: 1% (um por cento) do preço mensal da locação do Equipamento, por dia de atraso.</p>
<p>H) COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES:</p> <p>1) Para a LOCATÁRIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nome: Luciana Souza - E-mail: Luciana.souza@imed.org.br <p>2) Para a LOCADORA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nome: Mohamed Ali Khalil - E-mail: comercial@msasolucoes.com / msasolucoes@msasolucoes.com - Telefone: (13) 3352-1883 – (13) 97405-9236
<p>I) Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Anexo I – Convite; (b) Anexo II – Proposta Comercial; e (c) Anexo III – Proposta Técnica.

Considerando que a referida contratação faz-se necessária para fins de dar suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo IMED junto ao Hospital Estadual de Trindade - HETRIN, tendo em conta que o **LOCATÁRIA** é a organização social responsável pelo gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da referida Unidade de Saúde, conforme Contrato de Gestão firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Contrato de Gestão nº 037/2019 – SES/GO);

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as Partes qualificadas no **Item A do QUADRO RESUMO** tem entre si justo e acordado, o presente **CONTRATO DE LOCAÇÃO** (“Contrato”), em conformidade com as seguintes cláusulas e condições, bem como pela legislação vigente, e que mutuamente outorgam, aceitam e se obrigam a cumprir, por si e seus eventuais sucessores.

CLÁUSULA I – OBJETO

1.1 - O objeto do presente contrato será a locação pela **LOCADORA** à **LOCATÁRIA** dos Equipamentos listados e especificados no **Item B do QUADRO RESUMO** (“Equipamentos”), visando dar suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo **IMED** junto ao Hospital Estadual de Trindade - HETRIN.

1.2 – A **LOCADORA** declara neste ato que é legítima proprietária dos Equipamentos e que estes estão livres e desembaraçados de quaisquer ônus e de acordo com todas as normas vigentes, e serão entregues com todas as partes, peças e acessórios necessários para seu uso, adequados aos fins a que se destinam.

1.3. – Estão incluídas no escopo do Contrato, sem ônus adicional para a **LOCATÁRIA**, a montagem e instalação dos Equipamentos, quando necessário, bem como a manutenção corretiva dos Equipamentos e a assessoria técnica sobre os Equipamentos, sempre que solicitado pela **LOCATÁRIA**, e a manutenção preventiva a cada 06 (seis) meses, salvo se a legislação vigente, as normas técnicas aplicáveis ou as orientações do fabricante determinem manutenções em periodicidade inferior, quando tal periodicidade deve ser respeitada. Todos os serviços de manutenção serão objeto de relatórios específicos fornecidos pela **LOCADORA** à **LOCATÁRIA** na mesma data de realização da manutenção.

1.4. – A **LOCADORA** oferecerá, sempre que solicitado pela **LOCATÁRIA**, treinamento ao pessoal indicado pela **LOCATÁRIA**, para operar os Equipamentos.

1.5. - A **LOCADORA** declara, expressamente, ser legalmente habilitado para a execução do objeto deste Contrato e que possui capacidade técnica e operacional, além de mão-de-obra qualificada e experiência suficiente para atender às necessidades da **LOCATÁRIA**. A **LOCADORA** declara ainda neste ato, estar completamente apta e capaz tecnicamente para garantir a qualidade e eficácia dos Equipamentos, e que cumpre rigorosamente e integralmente todos os requisitos e exigências contidas nas normas, portarias, resoluções e regulamentações técnicas pertinentes, atuando em estrita observância às legislações vigentes.

1.6. – Integram o presente Contrato para todos os fins, os anexos previstos no **ITEM I do QUADRO RESUMO**.

1.6.1.- Em caso de conflito entre o disposto neste Contrato e seus anexos, prevalecerão os termos e condições deste Contrato. Em caso de divergência entre os anexos, eles prevalecerão na ordem em que estão listados.

CLÁUSULA II – DO LOCAL, DO PRAZO E DA FORMA DA ENTREGA E RETIRADA DOS EQUIPAMENTOS

2.1 – Os Equipamentos deverão ser entregues pela **LOCADORA** no local indicado no **ITEM E do QUADRO RESUMO**, montados e instalados, quando necessário, no prazo indicado no item **ITEM D do QUADRO RESUMO**.

2.2. – Caso a **LOCATÁRIA** não receba, em todo ou em parte, os Equipamentos dentro do prazo e no local acima estabelecidos em conformidade com as especificações e quantidades indicadas neste Contrato, deverá comunicar a **LOCADORA**, por qualquer

modo escrito, podendo aplicar à **LOCADORA** multa não compensatória prevista no **ITEM G do QUADRO RESUMO**, sendo o valor descontado de qualquer pagamento devido por força deste ou de outros contratos ou obrigações existentes entre as Partes ou cobrada judicial ou extrajudicialmente pela **LOCATÁRIA**.

2.2.1. – A penalidade estabelecida na Cláusula 2.2, acima, tem caráter não compensatório, não isentando a **LOCADORA** do cumprimento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Contrato, especialmente a de entregar os Equipamentos em atraso, bem como da obrigação de indenizar integralmente a **LOCADORA** pelos danos decorrentes do atraso, e não prejudica o direito da **LOCADORA** de, a seu critério, dar por rescindido o presente Contrato.

2.3. - A **LOCADORA** deverá se responsabilizar pelo transporte dos Equipamentos sem qualquer custo ou despesa para a **LOCATÁRIA**, assegurando-se não só a integridade, como também as suas condições de esterilidade, conservação, manipulação e rastreabilidade.

2.4. - A entrega dos Equipamentos, somente será considerada cumprida quando do efetivo recebimento e aceitação do(s) mesmo(s) pela **LOCATÁRIA**. Porém, o recebimento e/ou a aceitação dos Equipamentos pela **LOCATÁRIA** não modifica, restringe ou elide a plena responsabilidade da **LOCADORA** quanto à sua entrega nas condições contidas neste Contrato e em seus anexos, nem invalida qualquer reclamação que a **LOCATÁRIA** venha a fazer em virtude de posterior constatação de unidade defeituosa ou fora de especificação, garantida a faculdade de troca/reparação, sem qualquer custo ou despesa para a **LOCATÁRIA**.

2.5. – Será de inteira responsabilidade da **LOCADORA** a entrega dos Equipamentos, acondicionados em perfeito estado de conservação e de utilização para os fins aos quais se destinam, nos exatos termos das suas especificações técnicas.

2.6. – A **LOCADORA** declara ter ciência de que a **LOCATÁRIA** exerce atividade essencial à saúde pública e que os Equipamentos são essenciais ao atendimento de tal finalidade e, portanto, a **LOCADORA** não poderá suspender a execução de suas obrigações contratuais sob qualquer hipótese.

2.7. – Não será admitida justificativa de atraso na entrega dos Equipamentos que tenha como fundamento o não cumprimento da sua entrega ou da entrega de suas partes e peças pelos fornecedores da **LOCADORA**.

2.8. – Após o encerramento do presente Contrato, a **LOCADORA** deverá retirar os Equipamentos no local especificado na Cláusula 2.1, arcando com todos os custos decorrentes, inclusive pela sua desmontagem e instalação, e os custos de transporte, sempre em data e horário previamente acordados com a **LOCATÁRIA**, com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

CLÁUSULA III – DO VALOR DA LOCAÇÃO

3.1.– O valor mensal total da locação é o previsto no **ITEM F do QUADRO RESUMO**.

3.1.1 - No valor da locação estão incluídos todos os custos, despesas, contingências e atividades necessárias à boa e fiel execução deste Contrato, incluindo, mas não se limitando ao transporte dos Equipamentos, seguros, todos os encargos sociais e previdenciários, tributos, contribuições parafiscais, despesas diretas e indiretas, benefícios, lucro e todos e quaisquer demais ônus que incidam sobre o escopo do Contrato.

3.2. - Os pagamentos serão realizados mensalmente e iniciados 30 (trinta) dias a contar da efetiva entrega dos Equipamentos no local e nas condições definidas na Cláusula II, condicionados ao aceite da **LOCATÁRIA** dos Equipamentos e à apresentação dos competentes documentos de cobrança e mediante transferência bancária em favor da **LOCADORA**, cujos dados encontra-se abaixo:

Dados Bancários: Banco Sicredi / Agência: 0727 / C.C.: 79026-5

3.2.1. – O recibo de locação deverá ser emitido no CNPJ da filial da **LOCATÁRIA** indicada no **ITEM A do QUADRO RESUMO**.

3.2.2. – O frete dos instrumentais, tanto para envio como para retorno, ficará a cargo da **LOCADORA**, devendo o mesmo ser especificado no Recibo de Locação.

3.3. - Todos os pagamentos estão condicionados à apresentação das certidões negativas de débitos válidas e sem pendências (exceto nos casos das certidões positivas com efeitos de negativas), quais sejam: federal conjunta, estadual, municipal, FGTS e trabalhista, e também, se e quando aplicável, do relatório das atividades desempenhadas no mês de apuração.

3.4. – O pagamento da locação está condicionado a que a **LOCADORA** tenha cumprido com todas as suas obrigações decorrentes do Contrato, incluindo as devidas manutenções, treinamentos e assessorias técnicas, e que os Equipamentos estejam plenamente funcionais e disponíveis para uso da **LOCATÁRIA**.

3.5. - A **LOCADORA** está ciente de que os pagamentos devidos por força deste Contrato estão condicionados ao repasse da verba necessária pela Secretaria de Estado de Saúde (SES/GO) à **LOCATÁRIA**. No caso de a Secretaria de Estado de Saúde (SES/GO) atrasar o repasse de um ou mais repasse(s)/custeio(s) mensal(is), o pagamento deverá ser disponibilizado à **LOCADORA** em até 10 (dez) dias úteis da regularização das pendências financeiras pelo Estado de Goiás, e a antes desse prazo a **LOCATÁRIA** não será considerada inadimplente, não se aplicando o disposto na cláusula **3.6**, abaixo, restando vedado à **LOCADORA** emitir duplicatas e/ou realizar protestos e cobrar tais valores, tanto por meio

extrajudicial, como judicial, suspender ou rescindir o Contrato.

3.6. - Atrasos de pagamento por culpa exclusiva e comprovada da **LOCATÁRIA** acarretarão a incidência de correção monetária pela variação do IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, que serão calculados proporcionalmente ao número de dias em atraso. Na hipótese de o IPCA do mês de pagamento ainda não ter sido divulgado, utilizar-se-á o do mês anterior. Qualquer encargo adicional ou disposição divergente constante do **Anexo I** ou qualquer outro anexo deste Contrato não será aplicável.

CLÁUSULA IV – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO CONTRATUAL

4.1 - O Contrato terá pelo período indicado no **ITEM C do QUADRO RESUMO**.

4.3. - O presente Contrato poderá ser encerrado, nas seguintes hipóteses:

- a) por mútuo acordo, mediante assinatura de termo de encerramento correspondente;
- b) por conveniência, pela **LOCATÁRIA**, a qualquer momento, por aviso prévio, de qualquer forma escrita à **LOCADORA**, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem que seja devido o pagamento de quaisquer multas e/ou indenizações de qualquer espécie;
- c) em razão de evento de força maior, devidamente comprovada, que impeça o cumprimento por quaisquer das Partes de suas obrigações contratuais e que perdure por mais de 60 (sessenta) dias.

4.4. - A **LOCATÁRIA** poderá rescindir o presente Contrato mediante simples comunicação escrita nos seguintes casos:

- a) Inadimplemento ou o cumprimento irregular de qualquer cláusula contratual, por parte da **LOCADORA**;
- b) Pedido de falência ou de recuperação judicial da **LOCADORA**;
- c) Imperícia, atraso, negligência, imprudência, dolo, má-fé ou desídia da **LOCADORA**, na execução do Contrato;
- e) Caso as multas aplicadas à **LOCADORA** superem 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato; ou
- f) Por ordem da Secretaria de Estado de Saúde de Goiás.

4.5 - Em qualquer hipótese de encerramento do Contrato, deverá a **LOCATÁRIA** proceder a retirada dos Equipamentos nos termos da Cláusula 2.8.

4.6 - A **LOCADORA** tem pleno conhecimento de que foi contratada para prestar os Serviços objeto deste Contrato ao **LOCATÁRIO**, uma vez que este é o responsável pelo gerenciamento e execução das ações e serviços de saúde constantes no Contrato de Gestão firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Contrato de Gestão nº 037/2019 – SES / GO), razão pela qual concorda, desde já, que caso o ente público intervenha, rescinda ou encerre, por qualquer modo ou razão, o referido contrato, o presente instrumento restará automaticamente rescindido, não fazendo a **LOCADORA** jus a qualquer tipo de indenização, qualquer que seja sua natureza, renunciando expressamente ao direito de pleitear quaisquer valores indenizatórios, em qualquer tempo ou jurisdição, junto ao **LOCATÁRIO**.

CLÁUSULA V – DA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

5.1. - Os Equipamentos deverão ser entregues pela **LOCADORA** dentro dos padrões de qualidade, apresentação, e adequação às indicações de uso, de acordo com o estabelecido neste Contrato e com as normas sanitárias em vigor no país, novos, em perfeito estado, e livres de quaisquer defeitos, reservando-se ao **LOCATÁRIA** o direito de solicitar a troca imediata dos Equipamentos que apresentem incorreções ou problemas de qualidade, sejam diferentes das especificações requeridas pela **LOCATÁRIA** ou que se mostrem inadequados para os fins a que se destinam.

5.2. – A **LOCADORA** garantirá que os Equipamentos fornecidos nos termos do presente Contrato atendem a todos os requisitos legais e regulatórios exigidos a eles, incluindo, mas não se limitando, procedência, notas fiscais, romaneios e qualidade. Na hipótese de se constatar que os Equipamentos não atendem a quaisquer um dos requisitos ora mencionados, deverá proceder a substituição consoante disposto neste Contrato.

5.3. – Durante toda a vigência da locação, a **LOCADORA** reparará/e ou substituirá os Equipamentos, suas partes e/ou peças defeituosas, ou corrigirá problemas relacionados à sua instalação e montagem, sem qualquer ônus para o **LOCATÁRIA**, arcando inclusive com os custos de transporte, fretes, desinstalação e/ou reinstalação, quando necessário.

5.4. - Caso seja constatado defeito ou qualquer mau funcionamento nos Equipamentos, a **LOCADORA** deverá atender o chamado e, quando necessário, comparecer ao local em que os Equipamentos estiverem instalados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas. O prazo para reparo e/ou substituição dos Equipamentos não poderá superar 2 (dois) dias úteis a contar da comunicação da **LOCATÁRIA**. Caso os Equipamentos não sejam reparados ou substituídos no prazo previsto nesta cláusula, aplicar-se-á à **LOCADORA** multa diária não compensatória prevista no **ITEM G do QUADRO RESUMO**, sendo o valor descontado de qualquer pagamento devido por força deste ou de outros contratos ou obrigações existentes entre as Partes ou cobrada judicial ou extrajudicialmente pela **LOCATÁRIA**.

5.5. – Apenas caso a necessidade de reparo ou substituição decorra de comprovado mau uso dos Equipamentos pelo pessoal da **LOCATÁRIA**, a mesma arcará com os custos de reparo ou, caso o reparo seja comprovadamente impossível, de substituição. Neste caso, antes do reparo ou substituição, a **LOCADORA** deverá enviar à **LOCATÁRIA** um orçamento descrevendo os respectivos custos, que devem ser coerentes com as práticas de mercado. A responsabilidade total da **LOCATÁRIA** por danos aos Equipamentos não superará o custo do seu reparo ou, se este for comprovadamente impossível, o preço do Material danificado na data da assinatura do Contrato, descontado o desgaste natural. Em nenhuma hipótese a **LOCATÁRIA** será responsável por quaisquer outros danos, em especial por danos indiretos ou consequenciais, perda de receita, de contratos ou de oportunidades, danos morais e/ou lucros cessantes.

CLÁUSULA VI – CONFIDENCIALIDADE

6.1. - A **LOCADORA** se obriga a não revelar Informações Confidenciais a qualquer pessoa natural ou jurídica, sem o prévio consentimento por escrito da **LOCATÁRIA**. Entende-se por Informação(ões) Confidencial(is) toda e qualquer informação e dados revelados pela **LOCATÁRIA** à **LOCADORA** sejam eles desenvolvidos a qualquer momento pela **LOCATÁRIA**, sejam estes dados ou informações sejam eles de natureza técnica, comercial, jurídica, ou ainda, de natureza diversa, incluindo, sem limitação, segredos comerciais, know-how, e informações relacionadas com tecnologia, clientes, projetos, memórias de cálculo, desenhos, planos comerciais, atividades promocionais ou de comercialização, econômicas, financeiras e outras, que não sejam de conhecimento público, bem como todo e qualquer dado pessoal ou informação sensível de pacientes da **LOCATÁRIA**. A **LOCADORA**, por si e por seus subcontratados, empregados, diretores e representantes (todos, conjuntamente, “REPRESENTANTES”), obriga-se a não usar, nem permitir que seus REPRESENTANTES usem, revelem, divulguem, copiem, reproduzam, divulguem, publiquem ou circulem a Informação Confidencial, a menos que exclusivamente para a execução do Contrato.

6.2. - Caso se solicite ou exija que a **LOCADORA**, por interrogatório, intimação ou processo legal semelhante, revele qualquer das Informações Confidenciais, a **LOCADORA** concorda em imediatamente comunicar à **LOCATÁRIA** por escrito sobre cada uma das referidas solicitações/exigências, tanto quanto possível, para que a **LOCATÁRIA** possa obter medida cautelar, renunciar ao cumprimento por parte da **LOCADORA** das disposições desta Cláusula, ou ambos. Se, na falta de entrada de medida cautelar ou recebimento da renúncia, a **LOCADORA**, na opinião de seu advogado, seja legalmente compelida a revelar as Informações Confidenciais, a **LOCADORA** poderá divulgar as Informações Confidenciais às pessoas e ao limite exigido, sem as responsabilidades aqui estipuladas, e envidará os melhores esforços para que todas as Informações Confidenciais assim divulgadas recebam tratamento confidencial.

6.3. - A violação à obrigação de confidencialidade estabelecida nesta cláusula, quer pela **LOCADORA**, quer pelos seus REPRESENTANTES, sujeitará a **LOCADORA** a reparar integralmente as perdas e danos diretos causados à **LOCATÁRIA**.

6.4. - A **LOCADORA** se obriga a devolver imediatamente todo material tangível que contenha Informações Confidenciais, incluindo, sem limitação, todos os resumos, cópias de documentos e trechos de informações, disquetes ou outra forma de suporte físico que possa conter qualquer Informação Confidencial, tão logo ocorra término ou a rescisão do Contrato.

6.5. - A **LOCADORA** não fará qualquer comunicado, tirará ou divulgará quaisquer fotografias (exceto para as suas finalidades operacionais internas para a fabricação e montagem dos bens), ou revelará quaisquer informações relativas a este Contrato ou com respeito ao seu relacionamento comercial com a **LOCATÁRIA** ou qualquer Afiliada da **LOCATÁRIA**, a qualquer terceira parte, exceto como exigido pela Lei aplicável, sem o consentimento prévio por escrito da **LOCATÁRIA** ou de suas Afiliadas. A **LOCADORA** concorda que, sem consentimento prévio por escrito da **LOCATÁRIA** ou suas Afiliadas, como aplicável, não (a) utilizará em propagandas, comunicados ou de outra forma, o nome, nome comercial, o logotipo da marca comercial ou simulação destes, da **LOCATÁRIA** ou de suas Afiliadas ou o nome de qualquer executivo ou colaborador da **LOCATÁRIA** ou de suas Afiliadas ou (b) declarará, direta ou indiretamente, que qualquer produto ou serviço fornecido pela **LOCADORA** foi aprovado ou endossado pela **LOCATÁRIA** ou suas Afiliadas. Entende-se por afiliada qualquer empresa controlada por controladora de ou sob controle comum à **LOCATÁRIA**.

6.6. - A **LOCADORA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, em especial com relação a todo e qualquer dado pessoal ou informação sensível de pacientes da **LOCATÁRIA**. A **LOCADORA** obriga-se a comunicar por escrito a **LOCATÁRIA** sobre qualquer infração à referida legislação, inclusive sobre o vazamento de dados.

6.7. – Esta obrigação subsistirá por tempo indeterminado, desde a assinatura do presente instrumento e após o seu encerramento por qualquer motivo.

CLÁUSULA VII – ANTICORRUPÇÃO E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

7.1. - A **LOCADORA** declara estar em conformidade com todas as leis, normas, regulamentos e requisitos vigentes, relacionados com o presente Contrato. Assim, compromete-se a cumprir rigorosamente e de boa fé a legislação aplicável a este Contrato.

7.2. - Em virtude deste Contrato, nenhuma das Partes poderá oferecer, conceder ou comprometer-se a ceder a ninguém, ou receber ou concordar em aceitar de qualquer pessoa, qualquer pagamento, doação, compensação, benefícios ou vantagens financeiras ou não financeiras de qualquer espécie que configurem uma prática ilegal ou corrupção, por conta própria ou de terceiros, direta ou indiretamente, devendo-se assegurar o cumprimento desta obrigação por parte de seus representantes e colaboradores.

7.3. - As Partes declaram e garantem categoricamente durante toda a vigência do presente Contrato, inclusive no que tange aos seus colaboradores e parceiros utilizados na execução do Contrato, a ausência de situações que constituam ou possam constituir um conflito de interesses em relação às atividades que devem ser realizadas de acordo com este documento legal. Da mesma forma, as Partes comprometem-se a adotar, durante toda a validade do Contrato, uma conduta apropriada para evitar o surgimento de qualquer situação que possa gerar um conflito de interesses. No caso de haver qualquer situação suscetível a levar a um conflito de interesses, as Partes comprometem-se a informar imediatamente por escrito a outra parte e a ater-se nas indicações que podem porventura ser assinaladas a esse respeito. O não cumprimento pelas Partes das obrigações assumidas sob esta cláusula, facultará a outra parte a possibilidade de rescindir o Contrato imediatamente, sem prejuízo das demais ações e direitos que possam ser exercidos de acordo com a lei.

7.4. - As Partes declaram e garantem que cumprem e cumprirão, durante todo o prazo de vigência do presente Contrato, todas as leis de anticorrupção, federais, estaduais e locais, decretos, códigos, regulamentações, regras, políticas e procedimentos de qualquer governo ou outra autoridade competente, em especial os preceitos decorrentes da Lei nº 12.846/13 (“Lei de Anticorrupção Brasileira”), abstendo-se de praticar qualquer ato de corrupção (“Atos de Corrupção”) e/ou qualquer ato que seja lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira, que atente contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

7.5. – A **LOCADORA** declara que não contrata, direta ou indiretamente, mão de obra infantil (salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos), escrava, em condições análogas à escravidão, ou em condições sub-humanas, devendo garantir a seus empregados e contratados remuneração compatível com o piso salarial da categoria, jornadas e condições de trabalho conforme legislação em vigor.

7.6. - Na hipótese de qualquer das partes violar qualquer disposição prevista nesta cláusula e/ou qualquer obrigação legal prevista na legislação, operar-se-á a rescisão motivada, com aplicação das penalidades e indenizações por perdas e danos cabíveis.

7.7. – As Partes obrigam-se a agir de modo leal, responsável e probo, além de perseguir a boa-fé, para repelir quaisquer ações intencionalmente desleais, injustas, desonestas, prejudiciais, fraudulentas ou ilegais, sempre ancorados nas ações de transparência pública.

CLÁUSULA VIII – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. - O presente instrumento e seus anexos, como também eventuais aditamentos, consubstanciam toda a relação contratual, ficando sem validade e eficácia quaisquer outros documentos aqui não mencionados e já assinados, correspondências já trocadas, bem como quaisquer compromissos e/ou acordos pretéritos, presentes e/ou futuros, os quais não

obrigarão as Partes, sendo considerados inexistentes para os fins deste Contrato caso não seja observada a formalidade contida no item a seguir.

8.2. - Quaisquer alterações a este Contrato somente terão validade e eficácia se forem devidamente formalizadas através de aditamento contratual firmado pelos representantes legais ou procuradores das Partes.

8.3. - Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, inválida ou ineficaz não afetará ou prejudicará as cláusulas remanescentes, que continuarão com vigência, validade e eficácia plenas. Na ocorrência desta hipótese, as Partes farão todos os esforços possíveis para substituir a cláusula tida como nula, omissa, inválida ou ineficaz por outra, sem vícios, a fim de que produza os mesmos efeitos jurídicos, econômicos e financeiros que a cláusula original produziria, ou, caso isso não seja possível, para que produza os efeitos mais próximos possíveis daqueles inicialmente vislumbrados.

8.4. - O não exercício dos direitos previstos no presente Contrato, em especial no tocante à rescisão contratual e obtenção da reparação de danos eventualmente causados, bem como a tolerância, de uma parte com a outra, quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste instrumento ou em seus anexos, serão considerados atos de mera liberalidade, não resultando em modificação, novação ou renúncia das disposições contratuais ora estabelecidas, podendo as Partes exercerem, a qualquer tempo, seus direitos.

8.5. - Em hipótese alguma o silêncio das Partes será interpretado como consentimento tácito.

8.6. - Declaram as Partes que toda e qualquer notificação, se necessário, poderá ser enviada e recebida eletronicamente aos contatos indicados no **ITEM H do QUADRO RESUMO**.

8.7. - O presente instrumento e seus anexos obrigam não só as Partes, como também seus eventuais sucessores a qualquer título.

8.8. - As Partes não poderão ceder, transferir ou, de qualquer modo, alienar direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, sem um acordo prévio e expresso uma da outra.

8.9. - O presente instrumento não estabelece entre as Partes nenhuma forma de sociedade, agência, associação, consórcio, ou responsabilidade solidária.

8.10. - Para a execução do objeto do presente Contrato, a **LOCADORA** declara que se acha devidamente habilitada e registrada nos órgãos competentes quando legalmente requerido.

8.11. – Sem prejuízo do pagamento de quaisquer penalidades estabelecidas neste Contrato, a **LOCADORA** deverá indenizar a **LOCATÁRIA** e/ou terceiros por todo e qualquer dano ou prejuízo que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **LOCATÁRIA** ou terceiros, do cumprimento ou do incumprimento das condições contratuais ou disposições legais ou regulatórias, ou problemas relacionados aos Equipamentos fornecidos.

CLÁUSULA IX – FORO

9.1. - Fica eleito, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja, o foro de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias resultantes da interpretação e/ou execução do presente Contrato.

E, por estarem justas e contratadas, firmam as Partes e 02 (duas) testemunhas o presente Contrato para que produza os efeitos jurídicos desejados, reconhecendo a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com a assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo Art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil. Sendo certo que na (i) na hipótese de assinatura eletrônica deste Contrato, ele produzirá efeitos a partir da abaixo mencionada, independentemente da data em que for assinado pelas Partes; e (ii) na hipótese de assinatura na forma física, o Contrato deverá ser entregue em 02 (duas) vias em igual teor e valor.

Trindade/GO, 20 de fevereiro de 2026.

MOHAMED ALI
KHALIL:286195
70854

Assinado de forma digital
por MOHAMED ALI
KHALIL:28619570854
Dados: 2026.02.26
09:38:35 -03'00'

M S A SOLUCOES
COMERCIAIS
LIMITADA:1096578
9000179

Assinado de forma digital
por M S A SOLUCOES
COMERCIAIS
LIMITADA:10965789000179
Dados: 2026.02.26 09:39:08
-03'00'

LOCADORA: M.S.A. – SOLUÇÕES COMERCIAIS LIMITADA

LOCATÁRIA: IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Testemunhas:



Documento assinado digitalmente
GISELENE VIANA DE OLIVEIRA
Data: 26/02/2026 10:43:56-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

1) _____ 2) _____

Nome:

Nome:

C.P.F.:

C.P.F.:

ANEXO I – CONVITE

Processo Seletivo	CONVITE PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA PARA LOCAÇÃO DE ROTEADORES
01/2026	

Trindade/GO, 06 de fevereiro de 2026.

O IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento, vem convidá-los a submeter suas propostas técnicas e comerciais, para o processo seletivo emergencial sob referência, considerando que a referida contratação faz-se necessária para fins de dar suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo IMED junto ao Hospital Estadual de Trindade - Walda Ferreira dos Santos (HETRIN), tendo em conta que o IMED é a organização social responsável pelo gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da referida Unidade de Saúde, conforme Contrato de Gestão Emergencial firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Contrato de Gestão nº **037/2019** – SES / GO).

A publicação desta convocação é dispensada em razão do seu enquadramento no art. 15 do Regulamento para os Procedimentos de Compras, Contratação de Obras, Contratação de Serviços e Aliações (“Regulamento de Compras”) para o Hospital Estadual de Trindade - Walda Ferreira dos Santos (HETRIN), o qual pode ser conferido no site do IMED, através do seguinte link:

<https://hospital-hutrin.org.br/wp-content/uploads/2022/01/REGULAMENTO-COMPRAS-H-COMPLETO.pdf>

Objeto da Proposta: Locação de roteadores Wi-fi.

As Propostas deverão ser submetidas no modelo do Anexo I a este Convite. Ao submeter a Proposta, entende-se que o ofertante aceitou todos os termos e condições

abaixo estabelecidas, sendo desconsideradas quaisquer condições divergentes, podendo também o IMED, a seu critério, desclassificar a Proposta:

1) **Termos e Condições da Oferta:**

Prazo para envio das Propostas:	13/02/2026 – 18h
Validade da Proposta:	90 dias a contar da entrega.
E-mail para envio da Proposta:	rfp.hetrin@imed.org.br
Critério de Julgamento:	Menor preço mensal

2) **Termos e Condições do Contrato:**

Local de Entrega:	Endereço: R. 03, 200 – Jardim Primavera, Trindade – GO, Cep 75380-000 Tel: (62) 3110-8757.
Prazo estimado de vigência:	Até a data de término prevista para o Contrato de Gestão firmado entre IMED e SES / GO (24/08/2027).
Condição de Pagamento:	mensalmente e iniciados 30 (trinta) dias a contar da efetiva entrega e aprovação dos bens locados.
Prazo de Entrega:	05 dias, contados da assinatura do Contrato.
Periodicidade de Manutenção Preventiva:	A cada 06 meses.
Prazo de Atendimento de Manutenção Corretiva:	03 horas a contar do chamado do Hospital.

3) Documentos a serem anexados à Proposta:

- I. Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ;
- II. Última alteração do Contrato ou Estatuto Social, desde que devidamente consolidada, ou Contrato e Estatuto de Constituição acompanhado da última alteração contratual;
- III. Inscrição Estadual ou declaração de isento;
- IV. Inscrição Municipal ou declaração de isento;
- V. Documentos pessoais dos sócios ou dirigentes (RG e CPF);
- VI. Procuração e documentos pessoais (RG e CPF) para o representante da contratada, quando não forem os seus sócios que assinarão o contrato;
- VII. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante Certidão Conjunta de débitos relativos a Tributos Federais e da Dívida Ativa da União, que abranja inclusive a regularidade relativa às contribuições previdenciárias e sociais;
- VIII. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual de Goiás, mediante Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Estaduais;
- IX. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, mediante Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Municipais;
- X. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, através da apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF; e
- XI. Prova de regularidade com a Justiça do Trabalho.

4) Descrição do Serviço:

Escopo	Quantidade
Roteadores Unifi	10

○ **DISPONIBILIZAÇÃO E OPERAÇÃO DE ROTEADOR / ACCESS POINT**

Definição do Objeto

Disponibilização, instalação, configuração, operação e suporte de solução de conectividade sem fio (roteador/access point), destinada à interligação de redes locais e ao acesso à Internet, garantindo o roteamento eficiente e seguro do tráfego de dados entre os diferentes ambientes da unidade de saúde.

O contratado deverá assegurar **alta disponibilidade, desempenho, segurança da informação e escalabilidade**, atendendo às necessidades operacionais e assistenciais do ambiente hospitalar.

Características Técnicas Mínimas da Solução

A solução disponibilizada no âmbito do serviço deverá atender, no mínimo, às seguintes características técnicas:

- **Padrões Wi-Fi:**
Compatibilidade com padrões Wi-Fi 802.11ac ou 802.11ax (Wi-Fi 6), assegurando altas taxas de transferência e desempenho adequado para ambientes de alta densidade de usuários.
- **Frequência de Operação:**
Operação em bandas de 2,4 GHz e 5 GHz (dual-band), permitindo melhor balanceamento de carga e redução de interferências.
- **Tecnologia MIMO:**
Suporte à tecnologia MIMO (Multiple-Input Multiple-Output), possibilitando transmissão simultânea de múltiplos fluxos de dados e maior eficiência da rede.
- **Segurança da Informação:**
Implementação de mecanismos avançados de segurança, incluindo:

- Criptografia WPA2 e WPA3
- Autenticação de usuários
- Segmentação de rede por VLAN
- Recursos de proteção contra acessos não autorizados e ameaças cibernéticas
- **Gerenciamento Centralizado:**
O serviço deverá contemplar gerenciamento centralizado por meio de controlador ou plataforma de gestão, permitindo:
 - Provisionamento
 - Monitoramento
 - Configuração remota
 - Aplicação de políticas de segurança e desempenho
- **Escalabilidade:**
Capacidade de expansão da solução, permitindo a inclusão de novos pontos de acesso conforme crescimento da demanda da unidade hospitalar.
- **Qualidade de Serviço (QoS):**
Recursos de priorização de tráfego para aplicações críticas, como sistemas assistenciais, VoIP e dispositivos médicos conectados, garantindo estabilidade e confiabilidade.
- **Redes para Convidados:**
Possibilidade de criação de redes Wi-Fi segregadas para visitantes, pacientes e dispositivos temporários, com isolamento de tráfego e políticas de segurança específicas.

Parâmetros Operacionais Mínimos

- **Área de cobertura interna:** até 185 metros
- **Capacidade de clientes simultâneos:** suporte mínimo para até 350 conexões simultâneas
- **Taxa de transferência:**
 - Até 2,4 Gbps (BW 160)
 - Até 600 Mbps (BW 40)
- **Interfaces de rede:**
 - Mínimo de 1 porta LAN Gigabit
- **Antenas:**
 - Antenas internas

- **Alimentação:**

- Fornecimento de injetor de energia, considerando a inexistência de switches com tecnologia PoE na unidade

Atenciosamente,

ANDRE SILVA
SADER:17072541845

Assinado de forma digital por
ANDRE SILVA SADER:17072541845

IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

ANEXO I

PROPOSTA DE PREÇOS

AO

IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento

Prezados Senhores,

Vimos pela presente apresentar nossa Proposta para atender ao processo seletivo para Locação de Roteadores Wi-fi, voltado para dar suporte às atividades de gestão pelo IMED junto ao Hospital Estadual de Trindade - Walda Ferreira dos Santos (HETRIN), em atendimento à Carta Convite 01/2026.

A - DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:	
CNPJ/CPF:	
Inscrição Estadual:	
Endereço:	
Telefone:	
E-mail:	
Contato:	
Dados Bancários:	

B – PROPOSTA DE PREÇOS

Escopo	Quantidade	Preço Unitário	Preço Mensal
Roteadores Unifi	10	R\$	R\$

Preço Total Mensal (com Impostos): R\$ ()

A validade da proposta é de **90 (noventa)** dias a contar de sua apresentação.

O preço ofertado inclui todos os custos e despesas diretos ou indiretos inerentes à completa execução do objeto, incluindo custos de pessoal, encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, impostos e tributos de qualquer natureza.



HETRIN
Hospital Estadual
de Trindade Walda
Ferreira dos Santos

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



O proponente declara aceitar e cumprir com todos os requisitos da Carta Convite.

Local e data.

Representante Legal

ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL

IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento
HETRIN - HOSPITAL ESTADUAL DE TRINDADE - WALDA FERREIRA DOS SANTOS
Processo Seletivo N. 01/2026

OBJETO: Locação de roteadores Wi-fi.

A - DADOS DA EMPRESA:

EMPRESA: MAS SOLUÇÕES COMERCIAIS

CNPJ: 10.965.789/0001-79 | I.E.:152.898.063.115

END.: AV. IBIRAPUERA - 2907 conj. 1405 – SP - CEP 04029-200

TEL.: 13 33521883 - 13 97405-9236

EMAIL: comercial@msasolucoes.com | msasolucoes@msasolucoes.com

DADOS BANCÁRIOS: BANCO SICRED - Agência: 0727 Conta: 79026-5

A empresa M S A SOLUÇÕES COMERCIAIS LIMITADA, CNPJ n.º CNPJ: 10.965.789/0001-79, com sede no End.: AV. IBIRAPUERA - 2907 conj. 1405 – SP. CEP 04029-200, por intermédio de seu representante legal, o Sr. Mohamed Ali Khalil, infra-assinado, para os fins do RFP n° 01/2026, apresenta a seguinte proposta de preço:

ITEM - DESCRITIVO MÍNIMO	QTD	VALOR UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL
Roteadores Unifi Wifi especificações mínimas: Ponto de Acesso WiFi 6 montado no teto, com 8 fluxos espaciais e com alcance de sinal estendido. WiFi 6* 8 fluxos espaciais Cobertura de 185 m ² (2.000 ft ²) Mais de 250 dispositivos conectados Alimentado usando PoE+ Link de subida GbE	10	R\$ 118,00	R\$ 1.180,00
Mil cento e oitenta reais			R\$ 1.180,00

A validade da proposta é de 120 (cento e vinte) dias a contar de sua apresentação.

O preço ofertado inclui todos os custos e despesas diretos ou indiretos inerentes à completa execução do objeto, incluindo custos de pessoal, encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, impostos e tributos de qualquer natureza.

O proponente declara aceitar e cumprir com todos os requisitos da RFP, e que os preços propostos contemplam todas as atividades e obrigações previstas no Anexo I – Termo de Referência da RFP, sendo que nenhum valor adicional será cobrado do IMED pelas mesmas.

São Paulo, 12 de FEVEREIRO de 2025.

MOHAMED ALI

KHALIL:28619570854

Assinado de forma digital por
MOHAMED ALI
KHALIL:28619570854
Dados: 2026.02.12 16:22:13 -03'00'

M S A SOLUCOES
COMERCIAIS
LIMITADA:109657890001
79

Assinado de forma digital por M
S A SOLUCOES COMERCIAIS
LIMITADA:10965789000179
Dados: 2026.02.12 16:22:27
-03'00'

MOHAMED ALI KHALIL - RG:

28.602.499-8

Diretor Administrativo



ANEXO III – PROPOSTA TÉCNICA

PROPOSTA TÉCNICA

IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento
PROCESSO SELETIVO N. 01/2026
HETRIN - HOSPITAL ESTADUAL DE TRINDADE - WALDA FERREIRA DOS SANTOS
CONTRATO DE GESTÃO Nº 037/2019 – SES / GO)

OBJETO: Locação de roteadores Wi-fi.

SEGUE ABAIXO PROPOSTA TECNICA DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES DO EDITAL:

Ponto de acesso Wi-Fi Unifi Ubiquiti U6 Pro

Ficha Técnica:

Wi-Fi padrão - Wi-Fi 6 - Fluxos Espaciais – 6

Área de Cobertura 140 m² (1.500 pés²)

Contagem Máxima de Clientes +250 Uplink GbE

Montagem: Teto, Parede (Pro Mount Incluído) Impermeabilização IP54

Método de Alimentação PoE Desempenho: MIMO 5 GHz 4 x 4 (DL/UL MU-MIMO) 2,4 GHz 2 x 2 (UL MU-MIMO)

Taxa de Dados Máxima 5 GHz - 4,8 Gbps (BW160) - 2,4 GHz - 573,5 Mbps (BW40) Ganho de Antena: 5 GHz - 6 dBi - 2,4 GHz - 4 dBi

Potência Máxima de Transmissão: 5 GHz 26 dBm - 2,4 GHz - 22 dBm - Máx. BSSIDs 8 por Rádio

Taxas de Dados suportadas: 802.11ax (WiFi 6) - 7,3 Mbps a 4,8 Gbps (MCS0 - MCS11 SS1/2/3/4, HE 20/40/80/160) - 802.11ac (WiFi 5) - 6,5 Mbps a 3,4 Gbps (MCS0 - MCS9 NSS1/2/3/4, VHT 20/40/80/160) - 802.11n 6,5 Mbps a 600 Mbps (MCS0 - MCS31, HT 20/40)

Recursos: Malha Sem Fio - Direbec de Banda - 802.11v Gerenciamento de Transição BSS Roaming 802.11r - Rápido 802.11k Gerenciamento de Recursos de Rádio (RRM)

Gerenciamento Avançado de Rádio - Passpoint (Hotspot 2.0)

Portal de Hotspot Cativo - Página de Destino com Marca Personalizada

Autenticação de Voucher - Autenticação Baseada em Pagamento

Suporte ao Servidor do Portal Externo - Autenticação por Senha

Isolamento da Rede de Convidados - Chave Pré-Compartilhada Privada (PPSK)

Limitação de velocidade do WiFi - Isolamento de Dispositivo do Cliente

Horários de Wi-Fi - RADIUS sobre TLS (RadSec) - VLAN atribuída dinamicamente pelo RADIUS - Consumo

Máximo de Energia 13W - Faixa de Tensão 44—57V CC

Interface de Rede Porta RJ45 GbE

Gerenciamento: Ethernet Bluetooth

Largura de Banda do Canal HT 20/40, VHT 20/40/80/160, HE 20/40/80/160 (MHz)

Compatível com NDAA – Certificado CE, FCC, IC, SRRC, Anatel: 00910-22-08356

Frequência de som EUA/CA: 2400 - 2472 MHz U-NII-1: 5150 - 5250 MHz U-NII-2A: 5250 - 5350 MHz U-NII-2C: 5470 - 5725 MHz U-NII-3: 5725 - 5850 MHz Mundial: 2400 - 2483,5 MHz 5150 - 5725 MHz

Temperatura Ambiente de Operação: -30 a 60°C (-22 a 140°F)

Umidade Operacional Ambiente: 5 a 95% sem condensação

Software: Rede UniFi - Versão 6.0.45 e posteriores

O suporte técnico para os equipamentos deverá ser prestado por profissionais especializados. As ocorrências de manutenção de hardware durante o período de garantia serão classificadas de acordo com a severidade do problema, da seguinte forma:

DO ATENDIMENTO LOCAL, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇOS

ATENDIMENTO LOCAL:

Serão contempladas as seguintes modalidades de atendimento local: manutenção preventiva e manutenção corretiva.

O serviço de manutenção preventiva tem por objetivo prevenir ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos, de modo a conservá-los em perfeito estado de funcionamento e deverá ser realizado no local de instalação do equipamento, em dias úteis e em horário comercial, pelo técnico disponibilizado pela CONTRATADA.

O serviço de manutenção corretiva tem por objetivo sanar falhas ou defeitos de funcionamento dos equipamentos ou do sistema de gerenciamento de impressão, incluindo a substituição dos insumos utilizados quando do final ou desgaste dos mesmos, de modo a solucionar os problemas e colocá-los em operação no menor tempo possível, e deverá ser realizado no local de instalação do equipamento, nos dias úteis, no horário comercial pelo técnico disponibilizado pela CONTRATADA.

Os serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no tocante aos custos, e serão prestados durante todo o período contratual.

SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico para Manutenção Corretiva deverá ser acionado através de software de gerenciamento de chamados técnicos da CONTRATADA.

O atendimento técnico deverá ser garantido no formato 8x5, ou seja, durante 08 (oito) horas diárias - das 8:00h às 17:00h, 05 (cinco) dias por semana - de segunda a sexta-feira.

Em caso de necessidade de retirada do equipamento para conserto, o técnico da CONTRATADA deverá deixar um equipamento de backup equivalente instalado no local, em substituição provisória, de modo a não interferir no desenvolvimento dos trabalhos da CONTRATANTE.

NÍVEIS DE SERVIÇOS

Os prazos de atendimento e solução são expressos em horas/dias corridos, conforme tabela abaixo:

Tabela 3 – Prazo de atendimento e solução

	Prazo de 1º atendimento	Prazo de solução definitiva	Prazo de atendimento
Manutenção Corretiva Regular	03 horas	24 horas	
Novas Instalações		07 dias	

Os Níveis de Serviços exigidos serão contados a partir da abertura dos chamados de suporte técnico e são classificados conforme as severidades definidas a seguir:

MANUTENÇÃO CORRETIVA REGULAR: Esse nível de severidade é aplicado quando há solicitação de reparo em equipamentos fornecidos à Secretaria de Educação e suas unidades.

NOVAS INSTALAÇÕES: Esse nível de severidade é aplicado quando há solicitação de novas instalações de impressoras.

Entende-se por fim do atendimento técnico a hora em que ocorrer a solução do problema mencionado no chamado, deixando o equipamento novamente operacional e em perfeitas condições de funcionamento no local onde estiver instalado (condição aplicada para os chamados de severidade 1 e 2) ou sanando as dúvidas levantadas (condição aplicada para os chamados de severidade 3). Para os casos em que houver a necessidade da substituição dos equipamentos ou peças, será acrescido 48 (quarenta e oito) horas ao prazo estabelecido no item anterior.

SISTEMA PARA ACIONAMENTO DO SERVIÇO TÉCNICO

A CONTRATADA vai utilizar um Software de Gerenciamento de chamados técnicos, para acionamento da garantia técnica, em plataforma 100% WEB e APP, apenas em nuvem, para abertura de chamados técnicos pelos funcionários da CONTRATANTE.

O sistema conta com as seguintes especificações:

- Abertura dos chamados através de E-mail, Chat, WhatsApp e Telefone;
- Gráficos mostrando em tempo real, o andamento de todos os chamados, SLA, Nível de Satisfação, Ativos;
- Relatórios gerenciais de todos chamados detalhando todas as fases;
- Permitir, de maneira fácil e intuitiva, o registro de ocorrências;
- Imprimir ou salvar relatórios em formato PDF e XLS;
- Quantidade ilimitada de usuários finais;
- Operar 100% WEB, não será aceito servidor local, apenas em nuvem.
- Garante o registro de incidentes e requisições com, no mínimo, os seguintes dados:
 - Numerações únicas e automáticas para identificação do chamado técnico;
 - Usuário final em atendimento;
 - Relatórios diretamente na plataforma de abertura de chamados;
 - Telefones para retorno do contato;
 - Assunto do chamado;
 - Tipo de chamado;
 - Classificação (tipo de problema/ necessidade de reparo);
 - Data e horário de abertura.
- Identificar o usuário final, no momento de abertura de um novo chamado, através do nome, e-mail ou outro tipo de identificação;
- Permite identificar a existência de chamados ainda pendentes para o usuário final em questão, durante a abertura de novo chamado;
- Associar o equipamento (número do patrimônio) ao chamado;
- Técnico escalar, transferindo ou não a responsabilidade do chamado para outro técnico, conforme a especialidade e classificação envolvidas;
- Visualizar os últimos chamados associados ao usuário-final de forma imediata durante o atendimento;
- Registrar a idade do chamado (tempo transcorrido entre sua abertura até o momento) e o tempo total consumido na busca do seu encerramento;
- Anotar ocorrências no histórico do chamado, com o registro de cada intervenção realizada, apontando data, horário de início e fim, e posicionamento do chamado (andamento, resolvido, aguardando retorno);
- O Usuário final poderá acompanhar o progresso do chamado via WEB, adicionando comentários, se necessário, ou via E-mail e WhatsApp e
- O sistema é compatível com plataformas de navegador comumente usados no mercado.

Atenciosamente,

São Paulo 12 de fevereiro de 2026

MOHAMED ALI
KHALIL:28619570854

Assinado de forma digital por
MOHAMED ALI KHALIL:28619570854
Dados: 2026.02.12 16:22:56 -03'00'

M S A SOLUCOES
COMERCIAIS
LIMITADA:1096578900
0179

Assinado de forma digital por
M S A SOLUCOES COMERCIAIS
LIMITADA:10965789000179
Dados: 2026.02.12 16:23:11
-03'00'

MOHAMED ALI KHALIL - RG: 28.602.499-8
Diretor Administrativo