



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
Rodovia Juscelino Kubitschek, s/n - Bairro Universidade
Macapá-AP, CEP 68903-419

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23477.012446/2022-08

1. **OBJETIVOS**

1.1. O objetivo da presente licitação é a contratação de (1) serviço de telefonia fixa e (2) locação de telefones VOIP e central telefônica, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. Executar a licitação em **dois blocos**, onde o primeiro será destinado à contratação de serviço de telefonia fixa e o segundo a locação de telefones VOIP e central telefônica. Tendo como critério de julgamento adotado o **menor preço por bloco**, observadas as exigências contidas neste edital e seus anexos quanto às especificações do objeto.

2. **OBJETO (RLCE ART. 35, INCISO I)**

2.1. Contratação de serviço de telefonia fixa e voz sobre IP (VOIP) para o HU-UNIFAP (Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá), conforme condições, quantidades, exigências e estimativas expressas em edital.

3. **JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (RLCE ART. 35, INCISO II)**

3.1. **MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

3.1.1. Diante da necessidade de abertura do Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá em quatro fases, onde a primeira ocorreu em setembro do corrente ano, assim como da área de tecnologia da informação e comunicação (TIC) ser de essencial importância para que a instituição alcance os seus objetivos estratégicos.

3.1.2. Diante do exposto, conforme o Contrato de Gestão Especial, datado de 24 de junho de 2022, no Relatório de Planejamento Operacional do HU-Unifap na página 28, temos a seguinte construção:

Durante a Fase 0, com duração entre os meses de dezembro/2021 a agosto/2022, competirá à Unifap estruturar a unidade hospitalar, devendo ser priorizadas as aquisições e contratações para a implantação das Fases 1 e 2 do perfil assistencial, a saber:

[...]

Contratação de serviços de TI, tais como: PACS (envio e armazenamento de imagens médicas); outsourcing de impressão; link de internet; solução de videomonitoramento (CFTV); solução de firewall; solução de WiFi; software de produtividade (pacote office); **serviço de telefonia móvel e fixa**; h. equipamentos de gateway GSM; cabeamento estrutura de Rede; Service Desk;

3.1.3. Assim, conforme orientação do Chefe do Serviço de Suporte de Tecnologia da Informação da EBSEH, devido ao quantitativo de colaboradores com o cargo de Analista de Tecnologia da Informação serão apenas duas pessoas, indica-se que a contratação da solução de telefonia seja realizada da seguinte forma:

3.1.3.1. Realização de **dois contratos**, um para telefonia fixa (ramais públicos) e outro para a administração do sistema de telefonia de Voz sobre IP (ramais privados e ramais com números públicos);

3.1.3.2. A segmentação do contrato de telefonia fixa do de voz sobre IP permite que os **números telefônicos sejam preservados** mesmo após o término do contrato, pelo princípio da portabilidade, ocorrendo de forma mais simples por ser um contrato com objeto específico;

3.1.3.3. A preservação dos números de telefone públicos é essencial, tendo em vista que o HU-UNIFAP atenderá pessoas de baixa renda e que não possuem condições de se atualizarem sobre os canais de acesso à informação, assim, causando um impedimento para que o usuário final entre em contato com este Hospital Universitário Federal;

3.1.3.4. A solução de Voz sobre IP será na modalidade de serviço tendo em vista o número de colaboradores presentes no Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD/HU-UNIFAP) que é insuficiente para gerenciar tal solução, assim, cabendo a contratada a administração do serviço (atendimento de demandas oneradas pelo HU-UNIFAP) e disponibilidade (serviço em funcionamento);

3.1.3.5. Os equipamentos necessários para a solução de Voz sobre IP serão fornecidos na categoria de comodato, tendo em vista que a posteriori a SETISD pode realizar estudo sobre a aquisição de infraestrutura própria para o serviço;

3.1.3.6. Por questões de usabilidade devido a alguns usuários não serem nativos digitais, optou-se por utilizar equipamentos físicos de telefonia VOIP ao invés de softwarephone.

3.1.4. Outrossim, evidencia-se que a contratação da solução de Voz sobre IP deve ocorrer na forma de serviço, onde a contratada realizará o fornecimento e instalação dos telefones, bem como a instalação de servidor de aplicação VOIP e atendimento de chamados referentes à solução.

3.1.5. Assim, encaminha-se demanda de contratação de serviço de telefonia fixa e de solução de voz sobre IP a fim de cumprir demanda de comunicação institucional do HU-UNIFAP.

3.2. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS QUE RESULTARÃO DA CONTRATAÇÃO

3.2.1. Diante da contratação do serviço de telefonia fixa para o HU-UNIFAP espera-se alcançar os seguintes resultados:

3.2.1.1. Interação da área assistencial do HU-UNIFAP com os pacientes a serem atendidos pelas especialidades oferecidas por este Hospital Universitário Federal (consultas eletivas, atendimento emergencial de pacientes qualificados, exames laboratoriais e de imagem, serviço de reabilitação, internação e cirurgias);

3.2.1.2. Alinhamento com o direcionador do Mapa Estratégico da EBSEH 2018-2023 de promover a "articulação com entes externos", seja nas atividades administrativas, assistências ou de ensino/pesquisa/extensão;

3.2.1.3. Possibilitar o contato com outras unidades da Rede EBSEH, tendo em vista a "estratégica de educação em rede" sendo um dos direcionadores desta instituição.

3.2.2. Outrossim, sobre a contratação do serviço de Voz sobre IP, objetiva-se as seguintes melhorias:

3.2.2.1. Integração do serviço de voz à rede de dados estabelecida no HU-UNIFAP;

3.2.2.2. A contratação na modalidade de serviço permite que a equipe de TIC do HU-UNIFAP possa exercer melhor gerência sobre os ativos de TI, mitigando riscos e otimizando a força de trabalho da equipe para atividades finalísticas do hospital-escola que mereçam maior atenção técnica;

3.2.2.3. A tecnologia VOIP está alinhada com o direcionador "escala, eficiência e eficácia", uma vez que usa a infraestrutura de rede, as adaptações para um novo panorama podem ser feitas no menor tempo possível;

3.2.2.4. O uso de aparelhos VoIP permite que para o usuário final fique transparente a utilização do serviço;

3.2.2.5. Possibilidade de maior integração da equipe interna e otimização de rotinas internas do hospital.

3.3. CONEXÃO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE

3.3.1. O Mapa Estratégico da EBSEH 2018-2023 possui como um dos objetivos estratégicos estabelecidos:

Melhorar o ensino, pesquisa, extensão e assistência por meio de excelência do campo de prática e gestão hospitalar eficiente

3.3.2. Assim, diante do determinado neste objetivo, o meio de comunicação provido pelas contratações aqui preteridas (telefonia fixa e locação de telefones VOIP e central telefônica) possibilitam a excelência das práticas

de ensino, pesquisa, extensão e ações assistenciais promovidas por este HUF, tal como esclarecidas no item 3.2 (benefícios diretos e indiretos que resultarão da contratação).

3.4. JUSTIFICATIVA PARA O AGRUPAMENTO DE ITENS EM GRUPOS

3.4.1. Diante da possibilidade de aumento de competitividade através da diversidade de fornecedores, assim, podendo culminar em preços mais baixos para a administração pública. Destarte, o processo de contratação ocorrerá em dois agrupamentos:

Grupo 01 – Solução de Telefonia Fixa

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Taxa de Instalação de DDR	26085	49	Unid.
2	Assinatura de DDR	26093	49	Unid.
3	Chamadas Locais Fixo-Fixo STFC-LOCAL-FF	26115	1817	Minutos
4	Chamadas Locais Fixo-Móvel - STFC-LOCAL-FM (VC1)	26123	6488	Minutos
5	Chamadas Nacionais Fixo-Fixo - SFTC-LDN-FF (Degraus 1 a 4)	26131	1860	Minutos
6	Chamadas Nacionais Fixo-Móvel - STFC-LDN-FM (VC2 E VC3)	26140	1180	Minutos

Grupo 02 – Solução de Voz sobre IP (VOIP)

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Fornecimento e ativação de aparelho telefônico VoIP	18627	118	Unidade
2	PABX VoIP com plataforma de gerenciamento web	18627	1	Unidade

3.4.2. Outrossim, a implantação de linhas pública, ramais e telefones VOIP ocorrerá na fase que engloba a inauguração do HU-UNIFAP, este cronograma homologado no Contrato Especial de Gestão assinado entre a Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) e Empresa Brasileira de Recursos Hospitalares (EBSERH).

3.4.3. A primeira etapa iniciou-se em setembro de 2022, havendo um interstício de 6 (seis) meses entre as etapas, até o mês de março de 2024.

3.4.4. A Súmula nº 247/TCU dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.

3.4.5. A contratação está norteada pelo guia de BOAS PRÁTICAS, ORIENTAÇÕES E VEDAÇÕES PARA CONTRATAÇÃO DE ATIVOS DE TIC –Versão 4, que visa garantir economicidade nas aquisições de ativos de TI, buscando definir as especificações técnicas de modo a posicionar a aquisição adequadamente dentro do ciclo de vida do bem, conforme orienta o supracitado guia.

3.4.6. A solução de comunicação desejada é composta por um conjunto de componentes que se inter-relacionam para produzir os resultados esperados para a contratação. A separação parcial destes componentes não compromete o conjunto da solução, logo optou-se pela disposição em dois grupos para que haja compatibilidade total entre todos os itens da solução e ainda evitar conflito de competências e responsabilidades, em caso de contratação de fornecedores distintos.

3.4.7. Deste modo, a licitação será realizada em dois grupos para garantir a competitividade e melhor seleção do fornecedor para cada tecnologia a ser contratada.

3.5. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)

3.5.1. Serviço de Telefonia Fixa

3.5.1.1. O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305 de 2 de agosto de 2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

3.5.1.2. Faz-se necessário, sempre que possível, que:

3.5.1.2.1. os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2;

3.5.1.2.2. sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

3.5.1.2.3. os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

3.5.1.2.4. os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs).

3.5.2. **Serviço de Voz sobre IP (VOIP)**

3.5.2.1. A empresa CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normativos estaduais e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental;

3.5.2.2. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

3.5.2.3. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia;

3.5.2.4. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel;

3.5.2.5. Os equipamentos deverão conter manual em idioma português ou inglês (em formato eletrônico PDF);

3.5.2.6. A empresa CONTRATADA deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos resíduos sólidos;

4. **DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO (RLCE ART. 35, III)**

4.1. DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1.1. **Serviço de Telefonia Fixa**

4.1.1.1.1. Prover meio de comunicação institucional eficaz para o HU-UNIFAP/Ebserh que almeja a gestão plena.

4.1.1.1.2. Possibilitar meio de comunicação externo ao HU-UNIFAP/Ebserh e interno (entre os seus setores e anexos) necessário ao funcionamento da instituição, tanto em suas atividades-fim, quanto para as atividades-meio.

4.1.1.1.3. Facilitar o processo de gestão dos serviços de telefonia fixa.

4.1.1.1.4. O serviço telefônico fixo na modalidade local deve ter a capacidade de realização de chamadas locais e à distância para telefones fixos ou móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal - DDR).

4.1.1.1.5. Deve-se assegurar que a solução de telefonia contratada garanta sempre um nível mínimo de qualidade pré-estabelecido neste Termo de Referência.

4.1.1.1.6. Não haja dependência de tecnologias proprietárias ou de determinados fabricantes e equipamentos para o seu pleno funcionamento ou uso de suas funcionalidades.

4.1.1.1.7. A solução proposta seja comum de mercado e apta a ser fornecida por diferentes prestadores de serviço do ramo.

4.1.1.1.8. A solução deve prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade.

4.1.1.1.9. O serviço deve estar disponível no endereço do HU-UNIFAP/Ebserh a saber: Rodovia Josmar Chaves Pinto, S/N, Bairro Jardim Marco Zero - CEP: 68.903-419 - Macapá/ Amapá.

4.1.1.2. **Serviço de Voz sobre IP (VOIP)**

4.1.1.2.1. A solução é composta pelos seguintes serviços a serem providos através de contrato de prestação de serviço a ser licitado:

4.1.1.2.1.1. Serviço mensal de ramal telefônico, com fornecimento de aparelho telefônico e instalação, em regime de comodato;

4.1.1.2.1.2. Serviço mensal de PABX VoIP, virtual ou físico, licenciado para 118 ramais, com redundância do serviço, sistema de gerenciamento web, instalação e suporte técnico, em regime de comodato;

4.1.1.2.2. Os equipamentos da solução de telefonia deverão ser entregues no HU-UNIFAP, no endereço: Rodovia Josmar Chaves Pinto, S/N, Bairro Jardim Marco Zero, Macapá - AP, 68.903-419, das 8h às 17h, de segunda à sexta-feira, dias úteis.

4.1.1.2.3. Antes da instalação dos equipamentos será necessária a elaboração de um Plano de Implantação detalhando as ações necessárias, os responsáveis envolvidos, o cronograma, o impacto previsto, plano de testes, as informações de configuração, tais como mapas de distribuição dos ramais detalhados, detalhes de endereçamento IP integrado à faixa de IP local do HU-UNIFAP e o risco associado às atividades, observando as boas práticas de mercado.

4.1.1.2.4. O Plano de Implantação deverá ser elaborado pela CONTRATADA em até 15 (quinze) dias úteis após a abertura da Ordem de Serviço, validado e aprovado pela equipe de fiscalização do contrato. O Plano de Implantação deverá ser entregue ao HU-UNIFAP no formato de relatório, às custas da CONTRATADA.

4.1.1.2.5. A solução ofertada deverá contemplar ainda os itens abaixo sem nenhum custo adicional para o HU-UNIFAP:

4.1.1.2.5.1. Todo licenciamento necessário para habilitação das funcionalidades descritas neste Termo de Referência;

4.1.1.2.5.2. Todos os componentes necessários para interconexão da solução com a nossa infraestrutura, a saber: transceivers, cabos, cordões óticos, parafusos, etc...;

4.1.1.2.5.3. Fontes de alimentação do tipo PoE e demais acessórios necessários para ligação dos equipamentos;

4.1.1.2.5.4. Ativação, instalação e configuração;

4.1.1.2.5.5. Transferência de conhecimento tecnológico;

4.1.1.2.5.6. Garantia pelo tempo de vigência do contrato, com suporte técnico em garantia.

4.1.2. **Requisitos de Capacitação**

4.1.2.1. **Serviço de Telefonia Fixa**

4.1.2.1.1. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

4.1.2.2. **Serviço de Voz sobre IP (VOIP)**

- 4.1.2.2.1. A CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento necessário para que a equipe do HU-UNIFAP possa operar e, se necessário, reconfigurar os equipamentos;
- 4.1.2.2.2. O repasse de conhecimento deverá ser iniciado em até 5 (cinco) dias úteis, após a conclusão da implantação das soluções;
- 4.1.2.2.3. O repasse de conhecimento poderá ser realizado de forma remota, mas contemplando pelo menos 4(quatro) horas, no modelo operação assistida (hands-on).
- 4.1.2.2.4. O repasse de conhecimento deverá contemplar todos os aspectos essenciais de funcionamento e operação; sendo executado nos horários da manhã e/ou da tarde, em turnos diários de no máximo 8h/dia, para 1 (uma) turma de até 7 alunos.
- 4.1.2.2.5. Para o conteúdo treinamento remoto, o HU-UNIFAP disponibilizará a plataforma "Microsoft Teams" e se reserva ao direito de gravação do conteúdo;
- 4.1.2.2.6. O idioma a ser adotado deverá ser o português do Brasil;
- 4.1.2.2.7. Todo o material didático a ser utilizado deverá ser fornecido pela CONTRATADA e disponibilizado ao final do treinamento;
- 4.1.2.2.8. O instrutor deve comprovar notório conhecimento técnico sobre as tecnologias a ser implantadas através de certificados, reconhecidos pelas fabricantes e desenvolvedoras, e com experiência comprovada nos produtos fornecidos;
- 4.1.2.2.9. O HU-UNIFAP resguardar-se-á do direito de acompanhar e avaliar a capacitação, com pesquisa de satisfação, e caso a mesma não atinja pontuação superior a 80% (oitenta por cento), esta deverá ser reestruturada e aplicada novamente, sem nenhum custo adicional ao HU-UNIFAP;
- 4.1.2.2.10. Deverá ser fornecido certificado de participação a cada um dos integrantes da equipe do HU-UNIFAP que participar do processo de repasse de conhecimento, contendo carga horária e conteúdo programático;
- 4.1.2.2.11. Os horários para início e fim do repasse de conhecimento serão conforme disponibilidade do HU-UNIFAP, em períodos matutinos e/ou vespertinos.

4.1.3. **Requisitos Legais**

4.1.3.1. **Requisitos comuns a ambas as soluções**

- 4.1.3.1.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa;
- 4.1.3.1.2. Lei 13.303, 30 de junho de 2016. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.;
- 4.1.3.1.3. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- 4.1.3.1.4. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- 4.1.3.1.5. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 1, de 4 de abril de 2019 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- 4.1.3.1.6. LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- 4.1.3.1.7. Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997).

4.1.3.1.8. Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

4.1.3.2. **Serviço de telefonia fixa**

4.1.3.2.1. Dos parâmetros e regras definidas na Resolução nº 737/2020 ou mais atual devem ser observados na prestação dos serviços.

4.1.3.2.2. Resolução nº 590/2012 da Anatel

4.1.3.2.3. Resolução nº 639/2014 da Anatel.

4.1.3.2.4. Resolução nº 477/2007 da Anatel, no que couber.

4.1.3.3. **Serviço de Voz sobre IP (VOIP)**

4.1.3.3.1. Não existe legislação específica para o serviço de Voz sobre IP que não tenha sido mencionado anteriormente.

4.1.4. **Requisitos de Manutenção**

4.1.4.1. **Serviço de Telefonia Fixa**

4.1.4.1.1. Visando a continuidade do serviço, as empresas deverão atuar em caso de falhas ou indisponibilidade dos serviços de telefonia fixa.

4.1.4.1.2. Requisitos de manutenção, que refletem a necessidade de continuidade no fornecimento da Solução de TIC em caso de falhas. Verificar a necessidade de aplicação de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa. Deve ser avaliada a necessidade de tempo de resposta e de solução de problemas, a ser detalhada no item **6.3 – Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

4.1.4.2. **Serviço de Voz sobre IP (VOIP)**

4.1.4.2.1. Descrito na seção **6.3 – Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

4.1.5. **Requisitos Temporais**

4.1.5.1. **Serviço de Telefonia Fixa**

4.1.5.1.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias na sua rede quando repassar as informações necessárias para a configuração das redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de orientação de troca de número:

4.1.5.1.2. **Prazo:** No máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de envio da Ordem de Serviço.

4.1.5.1.3. Alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas características de conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA.

4.1.5.1.4. **Prazo:** Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.

4.1.5.1.5. Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura.

4.1.5.1.6. **Prazo:** Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

4.1.5.1.7. Alteração de endereço para locais onde a CONTRATADA já se encontra instalada e não possui folga de infraestrutura.

4.1.5.1.8. **Prazo:** Serão efetivadas no prazo máximo de sessenta dias 60 (sessenta) dias corridos.

4.1.5.2. **Serviço de Voz sobre IP (VOIP)**

4.1.5.2.1. Para definição de dia/hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira de 8:00h às 18:00h, horário local de Brasília, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver.

4.1.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**4.1.6.1. Serviço de Telefonia Fixa e Serviço de Voz sobre IP (VOIP)**

4.1.6.1.1. A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do HU-UNIFAP/Ebserh em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências da CONTRATANTE, inclusive durante o período de prestação de suporte técnico especializado.

4.1.6.1.2. Toda e qualquer atividade a ser realizada nas dependências da CONTRATANTE deverá ser acompanhada pelo técnico de telecomunicações do HU-UNIFAP/Ebserh.

4.1.6.1.3. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, o uso obrigatório de crachás de identificação, podendo a CONTRATANTE impedir o acesso às dependências da instituição em caso de descumprimento.

4.1.7. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**4.1.7.1. Serviço de Telefonia Fixa**

4.1.7.1.1. O serviço de telefonia fixa a ser fornecido pela CONTRATADA deverá obedecer aos seguintes requisitos tecnológicos:

4.1.7.1.2. Utilização do tronco E1 com integração ao protocolo SIP;

4.1.7.1.3. Fornecimento de conversor R2 Digital CAS para SIP;

4.1.7.1.4. O serviço deverá ser fornecido com um total de 30 canais, para a utilização de 118 ramais, conforme quantitativo total a ser ativado conforme a ativação do hospital entre o período de setembro/2022 a março/2024;

4.1.7.1.5. Possibilidade de ligações dos tipos: fixo x fixo, fixo x fixo-interurbano, fixo x móvel (VC1), fixo x móvel (VC2) e fixo x móvel (VC3);

4.1.7.1.6. O serviço deve contemplar suporte técnico, instalação, ativação e configuração dos equipamentos e de interligação de dados/voz;

4.1.7.1.7. Pacote de minutos ilimitado para todos os tipos de ligações;

4.1.7.1.8. A disponibilização e localização dos equipamentos da CONTRATADA serão localizados no HU-UNIFAP, em local da instituição a ser informado pelo Setor de Tecnologia.

4.1.7.2. Serviço de Voz sobre IP (voip)

4.1.7.2.1. As características descritas neste termo de referência, são mínimas e devem ser igualadas ou superadas nas propostas.

4.1.7.2.2. DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA VOIP - CARACTERÍSTICAS GERAIS:

4.1.7.2.2.1. A solução consiste no fornecimento e 01 (uma) solução PABX VoIP, instalada em máquinas virtuais ou equipamentos físicos (appliance), na infraestrutura do Data Center do HU-UNIFAP, com capacidade e licenciamento inicial para 118 (cento e dezoito) ramais;

4.1.7.2.2.2. Ambas as opções de instalação citadas no item acima devem ser instaladas em servidores redundantes, configurados para alta disponibilidade;

4.1.7.2.2.3. Fornecimento de serviço sob demanda de até 118 (duzentos) aparelhos telefônicos em regime de comodato, com o serviço de instalação, garantia e suporte técnico.

4.1.7.2.2.4. Os aparelhos telefônicos IP devem ser instalados nas edificações do HU-UNIFAP, conforme levantamento seguindo os locais adotados no plano de implantação a ser elaborado pela contratada e aprovado pelo HU-UNIFAP;

4.1.7.2.2.5. Deve possuir garantia on-site pelo período de vigência do contrato e licenciamento, garantindo que a solução continue operacional, com todas as funcionalidades especificadas habilitadas, até o vencimento da garantia, sem ônus para o HU-UNIFAP ou contratação de novas atualizações por parte do fabricante;

4.1.7.2.2.6. Deve possuir certificado de homologação emitido pela ANATEL;

4.1.7.2.2.7. Devem ser fornecidos, para a implementação total da solução, software e todos os recursos necessários para instalação, configuração, integração, suporte e manutenção;

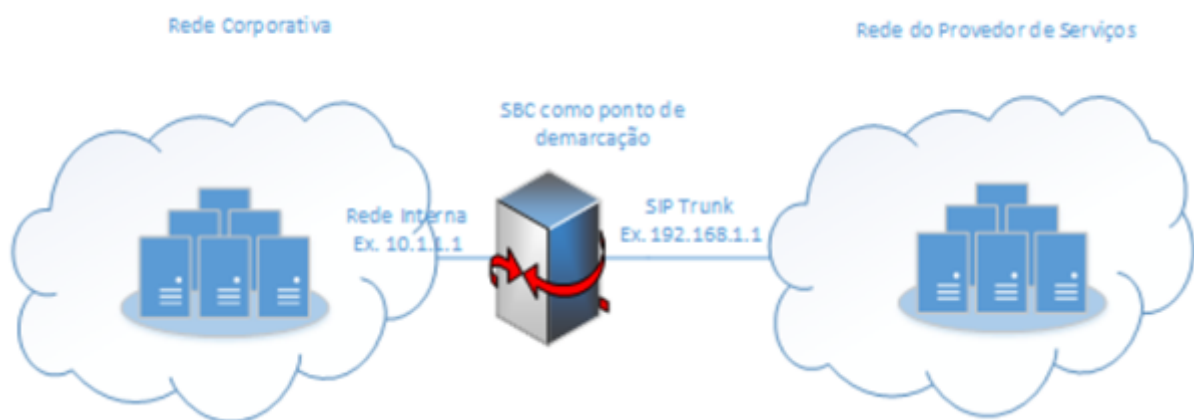
4.1.7.2.2.8. A solução deverá ser implementada em forma de transparente, sem indisponibilidade do serviço de telefonia para o HU-UNFAP e para os usuários;

4.1.7.2.3. **CENTRAL PABX:**

4.1.7.2.3.1. A solução de Telefonia VoIP deve funcionar utilizando SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261) como protocolo padrão; e

4.1.7.2.3.2. Deve suportar a alocação e utilização de 90 (noventa) canais simultâneos para chamadas entrantes (recebidas) e saíntes (efetuada);

4.1.7.2.3.3. Deve possuir o recurso de Session Border Control - SBC, entre a central PABX e integração com a operadora de telefonia, com suporte para atender a quantidade de canais simultâneos disponibilizados pela Central PABX, conforme o exemplo da figura abaixo:



4.1.7.2.3.4. Deve dispor de recursos capazes de fornecer interconexão com Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC, Telefonia IP e roteamento com a rede WAN, fornecendo suporte de comunicação para a telefonia local;

4.1.7.2.3.5. Deve permitir administração, configuração, gerenciamento completo e centralizado, via web, dos ramais telefônicos;

4.1.7.2.3.6. Deve ser instalada de forma redundante em e configurado para alta disponibilidade;

4.1.7.2.3.7. Deve ser entregue em ambiente físico (appliance) ou virtual em 02 (duas) máquinas virtuais ou equipamentos físicos, instalado em redundância na infraestrutura do Data Center do HU-UNIFAP configurado para alta disponibilidade (HA) de 99,999%, considerando que:

1. Para instalação em ambiente virtual, a solução PABX deverá ser compatível com Acropolis (Nutanix) com todos os licenciamentos necessários fornecidos pela CONTRATADA, observando as especificações recomendadas pelo fabricante da solução;
2. Para instalação em ambiente virtual, as máquinas virtuais (principal e redundante) da Solução PABX deverão apresentar as mesmas características funcionais e operarem de forma ativo-ativo, garantindo que na falha de uma delas o pleno funcionamento da solução não seja interrompido ou ocasione pausas no sistema;
3. Para instalação em equipamentos físicos (appliance), a solução PABX deverá permitir a instalação dos servidores em "racks de 19" ocupando no máximo 4U (quatro rack Unit) cada e possuir fontes de alimentação do tipo bivolt (100 -240V) AC.
4. Para instalação em equipamentos físicos (appliance), os servidores da a solução PABX (principal e redundante) deverão apresentar as mesmas características funcionais e operarem de forma ativo-ativo, garantindo que na falha de um deles o pleno funcionamento da solução não seja interrompido ou ocasione pausas no sistema;
5. O acesso ao sistema de gerenciamento deverá ser mantido pelo período de vigência do contrato e sem ônus adicionais para o HU-UNIFAP.
6. Deve permitir o registro simultâneo de ramais IP junto aos servidores principal e/ou secundário, possibilitando a sobrevivência do ramal no caso de uma falha em um dos servidores ou na falta de

conectividade da rede;

4.1.7.2.3.8. Deve ser entregue com o licenciamento que permita a configuração e operacionalização de no mínimo 118 ramais com todas as funcionalidades disponíveis sem comprometer o funcionamento do sistema e sem ônus adicional para o HU-UNIFAP;

4.1.7.2.3.9. Deve ser fornecido com a versão mais recente da Solução. As atualizações de versão disponível pelo fabricante devem ser aplicadas de forma transparente. Tendo suas interrupções de manutenção com indisponibilidade programada em horário definido pela CONTRATANTE;

4.1.7.2.3.10. Deve ser compatível com IPv4.

4.1.7.2.3.11. Deverá ser compatível obrigatoriamente com arquitetura SIP nativa. Não poderão ser utilizados, sistemas que implementem a arquitetura SIP mediante conversores de protocolo, ou seja, todos os procedimentos internos do Sistema de Comunicação devem ser executados exclusivamente através de métodos previstos no protocolo SIP RFC 3261;

4.1.7.2.3.12. Deverá atender as exigências contidas na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997), normas ABNT e recomendações da ITU-T aplicáveis;

4.1.7.2.3.13. Deverá garantir a interoperabilidade da solução de telefonia com os equipamentos e infraestrutura de rede de comunicação de dados e o Serviço de Telefonia Fixa Comutada;

4.1.7.2.3.14. Deve permitir a integração com softphone IP de terceiros compatível com o protocolo SIP RFC 3261;

4.1.7.2.3.15. Deve possuir recursos tecnológicos para comunicação de voz e dados compatíveis com a telefonia VoIP e a infraestrutura de TI existente no HU-UNIFAP.

4.1.7.2.3.16. Deve possuir recursos tecnológicos para comunicação de voz e dados que permitam a criação de grupos e ramais segmentados;

4.1.7.2.3.17. Deve ser homologada pela ANATEL;

4.1.7.2.3.18. Deve permitir a gerência e o monitoramento de todos os equipamentos que compõem a solução de forma remota, via interface web;

4.1.7.2.3.19. Deve possuir proteção contra falhas que evite a perda de suas programações de controle e da base de dados utilizada em sua programação;

4.1.7.2.3.20. Deve disponibilizar pelo menos 03 (três) níveis de acesso à Console de Gerenciamento Web, através de autenticação, sendo:

1. Administrador: acesso de leitura e escrita às configurações para o gerenciamento do sistema;
2. Nível 1: acesso de apenas leitura às configurações para a monitoria, além de emissão de relatórios, mas sem permissão para alterar configurações;
3. Nível 2: acesso e permissão exclusiva para criação e alterações de ramais;

4.1.7.2.3.21. A solução deverá ter trilhas de auditoria de acesso para todos os usuários;

4.1.7.2.3.22. Deve permitir a realização de testes de performance e análise de problemas;

4.1.7.2.3.23. Deve permitir a conexão de dispositivos com endereços IPv4 à rede de telefonia do HU-UNIFAP;

4.1.7.2.3.24. Deve permitir o monitoramento **uso de banda, tráfego de porta**, uso de memória, processamento, temperatura e status, entre outros;

4.1.7.2.3.25. Deve permitir o acesso lógico ao equipamento somente por meios e protocolos seguros, como a exemplo dos que usam métodos criptográficos forte e que tiveram suas vulnerabilidade conhecidas corrigidas;

4.1.7.2.3.26. Deve permitir a atualização de arquivos de configuração e imagens de firmware, obtidos de fonte externa ou interna;

4.1.7.2.3.27. Deve permitir a atualização automática do horário interno do equipamento, através de protocolo NTP;

- 4.1.7.2.3.28. Deve permitir o envio dos logs para servidores externos, compatíveis com Greylog e gravação interna das configurações da solução;
- 4.1.7.2.3.29. Deve permitir a gravação de conversas telefônicas de forma individualizada e por ramal configurado, sendo ramais analógicos ou IP;
- 4.1.7.2.3.30. Deve permitir a indicação do status da alimentação dos aparelhos telefônicos;
- 4.1.7.2.3.31. Deve suportar entroncamento VoIP SIP RFC3261;
- 4.1.7.2.3.32. Deve suportar rede local virtual - VLAN;
- 4.1.7.2.3.33. Deve suportar cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168;
- 4.1.7.2.3.34. Deve possuir gateway GSM que seja SIP/GSM que suporte **2G/3G** para ligações de voz através das operadoras de celular;
- 4.1.7.2.3.35. Deverá possuir a integração via API/webservices de terceiros para a funcionalidade de envio de SMS por outras aplicações;
- 4.1.7.2.3.36. Deve possuir gateway GSM que permita 2 chips por canal para facilitar a distribuição de chamadas por chip;
- 4.1.7.2.3.37. Deverá prever integração com os serviços de diretório de rede AD (Active Directory) da Microsoft através do protocolo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).
- 4.1.7.2.3.38. Deverá possuir Unidade de Resposta Audível - URA, entregue configurada, com no mínimo 30 canais, conforme solicitação do HU-UNIFAP, sem custo adicional;
- 4.1.7.2.3.39. Deverá permitir a gravação de voz, configurada por ramal, as quais serão armazenadas em unidade de rede disponibilizada pelo HU-UNIFAP;
- 4.1.7.2.3.40. Deve permitir o endereçamento e registro de telefones IP dos equipamentos telefônicos através de IP dinâmico ou estático;
- 4.1.7.2.3.41. Deve permitir o bloqueio e/ou liberação do registro de ramais através do endereçamento de rede;
- 4.1.7.2.3.42. Deve permitir o bloqueio de números de telefone por origem ou destino;
- 4.1.7.2.3.43. Deverá prover minimamente aos usuários da solução de telefonia os seguintes recursos:
1. Transferência de chamadas para qualquer ramal na rede, sendo elas entrantes ou saintes;
 2. Redirecionamento de chamada para ramal associado;
 3. Rejeição de uma ligação;
 4. Atendimento de uma ligação;
 5. Permitir aos usuários de ramal se registrar em qualquer ponto da rede para utilização de um único número de ramal, garantindo a mobilidade de ramal em qualquer ponto de rede da estrutura interna do HU-UNIFAP;
 6. Colocar uma chamada em espera;
 7. Encaminhamento de chamada;
 8. Captura de chamadas individuais ou por grupo;
 9. Permitir o bloqueio para realizar chamadas externas, através de códigos de acesso ou PIN;
 10. Consulta à agenda telefônica durante uma chamada em curso;
 11. Rediscagem de chamadas perdidas e da última chamada efetuada;
 12. Permitir a configuração de "Siga-me" e Desvio de Chamadas" quando programado ou o ramal estiver ocupado, sem o uso de hardware adicional;
 13. Identificação do número de chamada (BINA) para todos ramais IP no display do terminal;
 14. Realização de conferências com mais de um ramal e/ou número externo;
 15. Deverá possibilitar a categorização de ramais por tipo, com no mínimo as seguintes classes de categorização: restrito, sem acesso;
 16. DDD, DDI e Celular, sem acesso a DDD e DDI, sem acesso a DDI e irrestrito;
 17. Cada ramal poderá ser atribuído a um grupo de categorização de serviço;
 18. Os grupos de serviços poderão ser criados pelo administrador e categorizados em função das facilidades permitidas;

19. A criação, exclusão, atribuições de facilidades e retirada de facilidades dos grupos deverá ser feita pelo administrador do sistema, através de interface de gerenciamento web.

4.1.7.2.3.44. Deverá possuir sistema de tarifação plenamente compatível com o gerenciamento e controle de chamadas da Solução de telefonia.

4.1.7.2.3.45. Deve ser entregue com a Unidade de Resposta Audível - URA com capacidade mínima 30 canais, configurada e com suporte a música de espera no padrão MP3 ou WAV, sem a necessidade de uso de hardwares externo adicional;

4.1.7.2.3.46. Deverá permitir a realização de backups de forma manual e automatizada, cuja periodicidade, horário de início e caminho de armazenamento, inclusive em unidade de rede, possa ser programada pelo administrador do sistema.

4.1.7.2.3.47. Deverá possuir configuração de controle de cota de ligações máxima por ramal, centros de custos e rotas, de forma que uma vez atingida a cota seja emitido um aviso de mensagem via correio eletrônico. As cotas podem ser definidas por valor, duração e tipo das ligações (local fixo, local móvel, DDD fixo, DDD móvel e DDI);

4.1.7.2.3.48. Deve permitir o registro completo de todas as ligações efetuadas pelos ramais, contendo informações sobre ramais de destino, tempo das chamadas e números mais discados;

4.1.7.2.3.49. Deve permitir a geração de relatórios e gráficos a partir dos dados existentes em seu banco de dados e nos formatos para CSV e PDF, contendo minimamente:

1. Chamadas entrantes e saídes;
2. Tarifação de chamadas por ramal;
3. Estatísticas de utilização por ramal;
4. Estatísticas de utilização por tronco ou grupo;
5. Tráfego geral de chamadas por período (dia, hora e acompanhamento mensal);
6. Níveis de qualidade das chamadas;
7. Desempenho de recursos computacionais;
8. e inventário de ativos e bilhetagem.

4.1.7.2.3.50. Deve guardar os logs de erros, segurança com a possibilidade de enviar tais logs para servidores syslogs externos compatíveis com o sistema Graylog.

4.1.7.3. **APARELHOS TELEFÔNICOS - CARACTERÍSTICAS:**

4.1.7.3.1. Deverá ser disponibilizado aparelhos telefônicos IP novos indicados e compatíveis com a solução, devendo ser disponibilizados em cores neutras;

4.1.7.3.2. Deverá possuir visor LCD monocromático com no mínimo 132x48pixels de resolução e com informações no idioma português do Brasil;

4.1.7.3.3. Deverá possuir teclas de controle de volume, viva-voz, histórico e contatos e navegação;

4.1.7.3.4. Deverá suportar Geração e transmissão de tons DTMF;

4.1.7.3.5. Deverá suportar chamada em espera;

4.1.7.3.6. Deverá suportar audioconferência;

4.1.7.3.7. Deverá suportar notificação de chamadas perdidas;

4.1.7.3.8. Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas;

4.1.7.3.9. Deverá suportar a configuração de captura de chamadas individuais ou por grupo;

4.1.7.3.10. Deverá suportar a opção de "não perturbe";

4.1.7.3.11. Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos;

4.1.7.3.12. Deverá possuir interface gráfica em português, escrito e falado no Brasil;

- 4.1.7.3.13. Deverá possuir identificador de chamadas;
- 4.1.7.3.14. Deverá possuir a funcionalidade de viva-voz;
- 4.1.7.3.15. Deverá possuir a funcionalidade de áudio em HD tanto no aparelho quanto no viva-voz;
- 4.1.7.3.16. Deverá possuir indicador de mensagens de Correio de Voz (VoiceMail);
- 4.1.7.3.17. Deverá possuir homologação da ANATEL;
- 4.1.7.3.18. O telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com um cabo de rede categoria 6A (CAT6A) com comprimento mínimo de 1 metro;
- 4.1.7.3.19. Deverá possibilitar a alimentação elétrica local via padrão PoE (Power over Ethernet) IEEE 802.3af, sem perda de funcionalidade e de desempenho;
- 4.1.7.3.20. Deverá acompanhar a fonte de alimentação bivolt necessária para ligar o aparelho;
- 4.1.7.3.21. Deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) portas Ethernet 10/100/1000 Mbps com switch interno;
- 4.1.7.3.22. Deverá garantir a total compatibilidade entre os recursos oferecidos pela central PABX e os aparelhos telefônicos;
- 4.1.7.3.23. Deverá dispor de manual de operação, oficial do fabricante, simplificado, em português no formato de arquivo PDF.

4.2. DETALHAMENTO DA METODOLOGIA DE EXECUÇÃO/ENTREGAS

4.2.1. Serviço de Telefonia Fixa

4.2.1.1. A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais necessários para prover os serviços. A responsabilidade da CONTRATADA, neste item, está limitada ao fornecimento de acessórios ligados aos seus equipamentos utilizados para permitir a adequada conexão à central telefônica da CONTRATANTE para fins da correta prestação do serviço contratado.

4.2.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR (até 100 ramais por tronco E1) serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. No entanto, a disponibilização da infraestrutura interna dos prédios é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá estar pronta e disponível para as operadoras para que os serviços possam ser fornecidos.

4.2.2. Serviço de Voz sobre IP (VOIP)

4.2.2.1. Os aparelhos telefônicos IP devem ser instalados nas edificações do HU-UNIFAP, conforme levantamento seguindo os locais adotados no plano de implantação a ser elaborado pela contratada e aprovado pelo HU-UNIFAP;

4.2.2.2. O repasse de conhecimento deverá ser iniciado em até 5 (cinco) dias úteis, após a conclusão da implantação das soluções;

4.2.2.3. Antes da instalação dos equipamentos será necessária a elaboração de um Plano de Implantação detalhando as ações necessárias, os responsáveis envolvidos, o cronograma, o impacto previsto, plano de testes, as informações de configuração, tais como mapas de distribuição dos ramais detalhado, detalhes de endereçamento IP integrado à faixa de IP do HU-UNIFAP e o risco associado às atividades, observando as boas práticas de mercado;

4.2.2.4. O Plano de Implantação deverá ser elaborado pela CONTRATADA em até 15 (quinze) dias úteis após a abertura da Ordem de Serviço, validado e aprovado pela equipe de fiscalização do contrato. O Plano de Implantação deverá ser entregue ao HU-UNIFAP no formato de relatório, às custas da CONTRATADA;

4.2.2.5. Após a validação do plano de implantação, os equipamentos que compõem a solução de Central PABX deverão ser entregues em até 15 (quinze) dias corridos, a contar da data da Ordem de Serviço;

4.2.2.6. A implantação da solução deverá considerar a adequação aos requisitos técnicos existentes no HU-UNIFAP, tais como endereçamento IP e regras de segurança.

5. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

5.1. DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA

5.1.1. Por se tratar de um serviço contínuo, que será usado sob demanda, não se aplica a execução de um cronograma de execução física financeira.

5.2. DO SERVIÇO DE VOZ SOBRE IP (VOIP)

5.2.1. O Cronograma físico-financeiro seguirá as seguintes etapas:

#	EVENTO	PRAZO	PERCENTUAL PAGO
1	Emitir a Ordem de Serviço	Dia D após a assinatura do contrato	0% (zero)
2	Realizar a entrega dos equipamentos	Até 30 (trinta) dias corridos após o evento #1	0% (zero)
3	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão do evento #2	0% (zero)
4	Realizar a implantação da solução	Até 30 (trinta) dias corridos, após a conclusão do evento #3.	0% (zero)
5	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Até 5 (dez) dias úteis, após a conclusão do evento #4.	0% (zero)
6	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	Após o evento #5	0% (zero)
7	Ateste e Realização do Pagamento	Até 30 (trinta) dias úteis, após o evento #6.	100% (cem por cento)

6. RECEBIMENTO DO OBJETO**6.1. Critérios de Aceitação**

6.1.1. Os equipamentos em comodato serão considerados entregues com o termo de recebimento provisório e termo de recebimento definitivo a serem emitidos pela CONTRATANTE após a sua devida instalação no HU-UNIFAP, no local determinado pelo Setor de Tecnologia e Saúde Digital (SETISD) do Hospital.

6.1.2. O serviço será considerado entregue após a homologação pelo Setor de Tecnologia e Saúde Digital do HU-UNIFAP, estando este em operação e devido funcionamento na instituição com data de início do serviço para fins de pagamento.

6.1.3. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo: aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade de comunicação a que se destinam.

6.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

6.2.1. Metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:

6.2.2. para fins de comprovação e ateste de execução do serviço de telefonia fixa, o fiscal técnico do contrato deverá verificar as indisponibilidades mensais e relatar em relatório os casos de abertura de chamados por indisponibilidade.

6.2.3. para fins de comprovação e ateste de execução do serviço de link de internet dedicada, o fiscal técnico do contrato deverá anexar ao processo de pagamento o relatório de monitoramento do link.

6.2.4. Disponibilidade de recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato:

6.2.5. Deverá existir a figura de um Gestor e de um fiscal para cada contrato firmado, tanto para o de telefonia fixa, quanto para o de link de internet, com seus respectivos substitutos.

6.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

6.3.1. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

6.3.2. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer às seguintes tabelas:

6.3.2.1 - Serviço de Telefonia Fixa

ID	Etapa/Fase/Item	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Disponibilidade do serviço de telefonia fixa	Período de tempo que o serviço fica operacional no mês (Baseado nos chamados abertos por indisponibilidade de ligações).	98%
2	Prazo de Recuperação de telefonia fixa	Tempo gasto para recuperar o link de uma falha ao seu estado normal.	12 horas úteis
3	Prazo de atendimento ao chamado	Tempo gasto entre a captura e o início das atividades de reparo	2 horas corridas

6.3.2.2 - Serviço de Voz Sobre IP (VOIP) – Servidor PABX

Indicador	Valor Mínimo Aceitável
Período de tempo que o serviço fica operacional no mês (Verificado pelo servidor de monitoramento).	98%
Tempo gasto para recuperar o PABX de uma falha ao seu estado normal.	8 horas corridas
Tempo gasto entre a captura e o início das atividades de reparo	2 horas corridas

6.3.2.3 - Serviço de Voz Sobre IP (VOIP) – Aparelho VOIP

Indicador	Valor Mínimo Aceitável
Período de tempo que o serviço fica operacional no mês (Verificado pelo servidor de monitoramento).	98%
Tempo gasto para recuperar o PABX de uma falha ao seu estado normal.	8 horas corridas
Tempo gasto entre a captura e o início das atividades de reparo	2 horas corridas

6.3.2.4 - IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na solicitação de serviço.
Meta a cumprir	IAE <= 0 A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na solicitação de serviço. Será subtraída a data de entrega dos produtos da solicitação de serviço (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da solicitação de serviço.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAE = \frac{TEX - TEST}{TEST}$ Onde: IAE – Indicador de Atraso de Entrega da solicitação de serviço; TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da solicitação de serviço, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da solicitação de serviço. A data de início será aquela contante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.

	A data de entrega da solicitação de serviço deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da solicitação de serviço continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da solicitação de serviço e haja aceitação por parte do fiscal técnico. TEST – Tempo Estimado para a execução da solicitação de serviço – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para as solicitação de serviço de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.
Início de Vigência	A partir da emissão da solicitação de serviço.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE: De 0 a 0,10 – Pagamento integral da solicitação do serviço; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 1% sobre o valor da solicitação do serviço; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 3% sobre o valor da solicitação do serviço; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 5% sobre o valor da solicitação do serviço; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 7% sobre o valor da solicitação do serviço; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da solicitação de serviço e multa de 5% sobre o valor do Contrato.

7. ENQUADRAMENTO DO OBJETO COMO COMUM

7.1. Conforme a IN SGD/ME nº 47 de 09 de junho de 2022, que "Altera a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.", em seu item 1.6 ,estipula o seguinte:

1.6. COMUNICAÇÃO DE DADOS

a) São considerados recursos de TIC a transmissão digital de dados e informações entre dispositivos, sistemas e redes de comunicação, incluindo acesso à Internet (como links MPLS, WAN/LAN), soluções de videoconferência, de transmissão e recebimento de mensagens de texto - SMS e de recebimento ou processamento de dados satelitais;

b) Excluem-se dessa categoria os serviços de telefonia fixa comutada - STFC, Serviço Móvel Pessoal - SMP, VoIP (telefonia baseada em voz sobre IP), centrais telefônicas, PABX (física ou virtual) ou infraestrutura de telefonia interna ou externa destinada ao tráfego de voz digital ou não digital.

7.2. Destarte, conforme esta argumentação, o serviço aqui demandado caracteriza-se como serviço comum não enquadrado ao rol de serviços de tecnologia da informação e comunicação.

7.3. UNIDADE DE MEDIDA DO OBJETO

7.3.1. Conforme a tabela abaixo, podemos ver a unidade de medida dos itens conforme o código CATSER de cada serviço a ser adquirido.

7.3.2. Grupo 01 – Solução de Telefonia Fixa

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Taxa de Instalação de DDR	26085	49	Unid.
2	Assinatura de DDR	26093	49	Unid.
3	Chamadas Locais Fixo-Fixo STFC-LOCAL-FF	26115	1817	Minutos

4	Chamadas Locais Fixo-Móvel - STFC-LOCAL-FM (VC1)	26123	6488	Minutos
5	Chamadas Nacionais Fixo-Fixo - SFTC-LDN-FF (Degraus 1 a 4)	26131	1860	Minutos
6	Chamadas Nacionais Fixo-Móvel - STFC-LDN-FM (VC2 E VC3)	26140	1180	Minutos

7.3.3. Grupo 02 – Solução de Voz sobre IP (VOIP)

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Fornecimento e ativação de aparelho telefônico VoIP	18627	118	Unidade
2	PABX VoIP com plataforma de gerenciamento web	18627	1	Unidade

8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (REFERENCIAL)

8.1. No que tange ao serviço de telefonia fixa, para estimativa de quantidade de números públicos foi consultado o Gerente Administrativo (Sr. Rogério Scapini) e verificada a planta do prédio e Organograma do HU-UNIFAP. Ressalta-se que o Gerente Administrativo é médico de carreira da EBSERH e possui vivência na área administrativa e assistencial, assim, possuindo know-how para essa etapa.

8.2. Outrossim, foram consultados os seguintes documentos para o levantamento de necessidades: (1) Estrutura Organizacional do HU-UNIFAP (25391944) e (2) Faseamento HU-UNIFAP (25392419). Desta forma chegando aos quantitativos abaixo expostos graças aos documentos: (1) Levantamento Telefonia HU-UNIFAP (25392042), (2) Levantamento Telefonia por função de confiança (25392138) e (3) Levantamento telefonia por posto de trabalho (25392350).

8.3. Assim, após a análise acima descrita, chegamos aos seguintes quantitativos:

Quantidade de números públicos de telefonia fixa por etapa (HU-UNIFAP)		
Fase	Data	Quantidade
1	01/09/2022	43
2	01/03/2023	1
3	01/09/2023	2
4	01/03/2024	3
Total		49

Tabela XX - Estimativa telefones VOIP por etapa de implantação do HU-UNIFAP

8.4. Ainda sobre a telefonia fixa, foram consultados os Hospitais Universitários Federais da rede EBSERH, com o mesmo porte (Categoria IV) da primeira e segunda etapa, para estimativa de consumo em ligações nas categorias de local de fixo-fixo, local de fixo-móvel, interurbanas de fixo-fixo, interurbanas de fixo-móvel, internacionais de fixo-fixo e internacionais de fixo-móvel. Assim, chegou-se a seguinte construção:

Hospital	Quantidade de minutos por tipo de franquia (minutos por mês)					
	Franquia Ligações locais fixo-fixo	Franquia Ligações locais fixo-móvel	Franquia Ligações interurbanas fixo-fixo	Franquia Ligações interurbanas fixo-móvel	Franquia Ligações internacionais fixo-fixo	Franquia Ligações internacionais fixo-móvel
HUF 01	1050	715	180	41	0	0
HUF 02	400	6750	600	300	0	0
HUF 03	4000	12000	4800	3200	0	0
Média	1817	6488	1860	1180	0	0

Tabela XX - Estimativa de franquia para o HU-UNIFAP

8.5. Estima-se que a operadora forneça um tronco SIP (Session Initiation Protocol), assim, permitindo integração com o serviço de Voz sobre IP que será contratado em processo distinto.

8.6. No tocante ao serviço de **Voz sobre IP**, foram levantados o quantitativo de equipamentos através da análise da planta do prédio e organograma do HU-UNIFAP, assim, sendo apontado os locais com pontos de telecomunicação e que necessitam de comunicação por voz.

8.7. Ressalta-se que devido a oferta dos serviços assistenciais serem iniciados ou ampliados em fases, realizou-se a estimativa por etapas, chegando-se ao seguinte quantitativo:

Quantidade de ramais VOIP por etapa (HU-UNIFAP)		
Fase	Data	Quantidade
1	26/09/2022	83
2	01/03/2023	5
3	01/09/2023	26
4	01/03/2024	4
Total		118

Tabela XX - Estimativa de franquia para o HU-UNIFAP

8.8. Para a demanda necessária para o HU-UNIFAP, temos a seguinte consolidação

8.8.1. Grupo 01 – Solução de Telefonia Fixa

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Taxa de Instalação de DDR	26085	49	Unid.
2	Assinatura de DDR	26093	49	Unid.
3	Chamadas Locais Fixo-Fixo STFC-LOCAL-FF	26115	1817	Minutos
4	Chamadas Locais Fixo-Móvel - STFC-LOCAL-FM (VC1)	26123	6488	Minutos
5	Chamadas Nacionais Fixo-Fixo - SFTC-LDN-FF (Degraus 1 a 4	26131	1860	Minutos
6	Chamadas Nacionais Fixo-Móvel - STFC-LDN-FM (VC2 E VC3)	26140	1180	Minutos

8.8.2. Grupo 02 – Solução de Voz sobre IP (VOIP)

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Fornecimento e ativação de aparelho telefônico VoIP	18627	118	Unidade
2	PABX VoIP com plataforma de gerenciamento web	18627	1	Unidade

8.9. O detalhamento da pesquisa de preços encontra-se no Relatório - SEI 1 (25143645), que fará parte do processo licitatório.

9. **VIGÊNCIA CONTRATUAL**

9.1. O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos de 12 meses, limitado a 60 (sessenta) meses.

9.2. A vigência estimada de 24 (vinte e quatro) meses atende ao planejamento de implantação do HU-UNIFAP em 4 (quatro) etapas intercaladas por espaços de 6 (seis) meses.

9.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

10. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;

10.2. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.

10.3. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais

10.4. Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

10.5. Prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas;

10.6. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

10.7. Fornece número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE;

10.8. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

10.9. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

10.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

10.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis, a contar de sua solicitação;

10.12. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

10.13. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

10.14. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato; a hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil;

10.15. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras;

10.16. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;

10.17. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

10.18. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados;

11.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;

11.3. Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo;

11.4. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;

11.5. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;

11.6. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato.

11.7. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

11.8. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.9. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

11.10. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

11.11. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

11.12. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.

- 11.13. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 11.14. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- a) Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - b) Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;
 - c) Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
 - d) Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.
- 11.15. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 11.16. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 11.17. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 9 alínea g Decreto 8.538/2015.
- 11.18. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador do Contrato, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- 11.19. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 11.20. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 11.21. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecedor de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 11.22. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 11.23. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador do Contrato, quando aplicável;
- 11.24. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 11.25. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 11.26. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 11.27. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

12. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)**

12.1. **DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA**

- 12.1.1. Os seguintes descumprimentos poderão gerar glosas, conforme tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
----	------------	----------------

1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 2% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 1% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 0,2% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será suspensa temporariamente de participação em licitação e impedimento de contratar com a UNIFAP por 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo das demais sanções.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será suspensa temporariamente de participação em licitação e impedimento de contratar com a UNIFAP por 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo das demais sanções.

11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será suspensa temporariamente de participação em licitação e impedimento de contratar com a UNIFAP por 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo das demais sanções.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será suspensa temporariamente de participação em licitação e impedimento de contratar com a UNIFAP por 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo das demais sanções.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de solicitação de serviço)	Glosa de 1% sobre o valor da solicitação de serviço para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20.
		Glosa de 3% sobre o valor da solicitação de serviço para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30.
		Glosa de 5% sobre o valor da solicitação de serviço para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50.
		Glosa de 7% sobre o valor da solicitação de serviço para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00.
		Multa de 10% sobre o valor do Contrato e Glosa de 10% sobre o valor da solicitação de serviço, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% do valor total do Contrato.

12.2. DO SERVIÇO DE VOZ SOBRE IP (VOIP)

12.2.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, o HU-UNIFAP poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

Advertência;

12.2.2. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o HU-UNIFAP, pelo prazo de 2 (dois) anos;

12.2.3. Multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato, conforme classificação abaixo:

- M1: Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato;
- M2: Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato;
- M3: Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do Contrato.
- M4: Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do Contrato.

12.2.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, com prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de defesa prévia;

12.2.5. A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EBSERH poderão ser aplicados às empresas ou profissionais que:

- 12.2.6. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 12.2.7. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 12.2.8. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a EBSERH em virtude de atos ilícitos praticados.
- 12.2.9. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- 12.2.10. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 12.2.11. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- 12.2.12. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- 12.2.13. Não mantiver a proposta;
- 12.2.14. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 12.2.15. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013
- 12.2.16. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013Reincidirem na aplicação das penalidades de advertência ou multa referente a fato gerador similar;
- 12.2.17. Cometerem irregularidades graves, que ensejem a rescisão do contrato;
- 12.2.18. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 12.2.19. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.
- 12.2.20. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela empresa pública ou pela sociedade de economia mista ou cobrada judicialmente.
- 12.2.21. Inexistindo saldo suficiente para o desconto da multa em eventuais créditos disponíveis, deverá ser emitida Guia de Recolhimento da União – GRU à contratada, para que efetive seu pagamento em até 10 (dez) dias úteis. Se o valor da multa não for pago, será acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.
- 12.2.22. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o HU-UNIFAP poderá fazer a retenção do valor correspondente, até a decisão final. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente pela UNIFAP, o valor retido correspondente será depositado em favor da contratada em até 10 (dez) dias úteis a contar da data da decisão final quanto à defesa apresentada.
- 12.2.23. As sanções aplicadas pelo HU-UNIFAP serão registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Caberá ainda ao gestor, o papel de notificar a empresa CONTRATADA quando da inexecução total ou parcial do objeto.
- 12.2.24. O descumprimento das obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos, sem prejuízo das sanções estabelecidas.
- 12.2.25. Não haverá aplicação de sanções decorrentes de inexecuções contratuais quando da ocorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovado pela CONTRATADA e acordado pela HU-UNIFAP, de acordo com o disposto no caput e parágrafo único do art. 393 do Código Civil Brasileiro.
- 12.2.26. Quanto à entrega dos equipamentos:

ATRASSO NA ENTREGA	PRAZO	SANÇÃO/MULTA

1ª Ocorrência	1º dia corrido após o prazo máximo de entrega, estabelecido no item 5.5.	Notificação da Contratada
2ª Ocorrência	5º dia útil após a 1ª ocorrência.	Advertência
3ª Ocorrência	5º dia útil após a 2ª ocorrência.	Multa - M2
A partir da 4ª Ocorrência	5º dia útil após a 3ª ocorrência.	Multa - M1 Abertura de processo administrativo para avaliação da execução Contratual, com possível rescisão do Contrato

12.2.27. Quanto à instalação e aos demais eventos referentes ao descumprimento contratual, sujeitar-se-á a CONTRATADA às seguintes sanções:

TIPO DE EVENTO	SANÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	APLICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Assinatura do contrato	MULTA	M3	POR EVENTO	Não realização da reunião inicial, com seus respectivos requisitos contratuais
Assinatura do contrato	MULTA	M3	POR EVENTO	Não assinatura dos termo de compromisso e ciência
Assinatura do contrato	MULTA	M3	POR EVENTO	Não realização da vistoria das instalações
Capacitação	MULTA	M3	POR EVENTO	Não realização do repasse de conhecimento conforme condições previstas
Fornecimento de equipamento	MULTA	M2	POR EVENTO	Fornecimento de equipamento usado ou remanufaturado ou fora de linha
Fornecimento de equipamento	MULTA	M3	POR EVENTO	Não apresentação do projeto de implantação no prazo previsto.
Fornecimento de equipamento	MULTA	M4	POR EVENTO	Falta de acessório ou material para a correta instalação dos equipamentos
Fornecimento de equipamento	MULTA	M1	POR EVENTO	Não instalação e configuração da solução dentro do prazo
Fornecimento de equipamento	MULTA	M2	POR EVENTO	Equipamento não apresentar os requisitos mínimos
Fornecimento de equipamento	MULTA	M2	POR EVENTO	Não cumprimento com os requisitos do software de gerenciamento

Fornecimento de equipamento	MULTA	M4	POR EVENTO	Não comunicação quando da entrega ou retirada de produtos
Fornecimento de equipamento	MULTA	M4	POR EVENTO	Não cumprimento do horário de entrega ou retirada de produtos
Gestão contratual	MULTA	M4	POR EVENTO	Profissional da contratada não demonstrar capacidade de atendimento
Gestão contratual	MULTA	M3	POR EVENTO	Promover ação contrária ao disposto como deveres e responsabilidades da contratada
Gestão contratual	MULTA	M3	POR EVENTO	Não cumprimento das obrigações por parte dos técnicos ou gestor da contratada
Gestão contratual	MULTA	M3	POR EVENTO	Não comunicação à CONTRATANTE de eventos de risco e problemas
Gestão contratual	MULTA	M3	POR EVENTO	Não fornecer a documentação solicitada após a instalação da solução
Gestão contratual	MULTA	M2	POR DIA DE ATRASO	Não cumprir os prazos previstos para a solução de contorno, com severidade ALTA
Gestão contratual	MULTA	M3	POR DIA DE ATRASO	Não cumprir os prazos previstos para a solução de contorno, com severidade MÉDIA
Gestão contratual	MULTA	M4	POR DIA DE ATRASO	Não cumprir os prazos previstos para a solução de contorno, com severidade BAIXA
Gestão contratual	MULTA	M4	POR DIA DE ATRASO	Não cumprir os prazos previstos para reposição de componentes/equipamentos em garantia
Gestão contratual	MULTA	M4	POR EVENTO	Impossibilidade de abertura de chamado técnico

12.2.28. A análise da equipe de fiscalização do contrato sobre as condições de incidência de multas deverão ocorrer em periodicidade mensal, caso o somatório das multas aplicadas atinja 10% (dez por cento) por mais de 2 (dois) meses consecutivos ou 4 (quatro) meses alternados dentro de 1(um) ano, proceder-se-á abertura de processo administrativo para avaliação do contrato

13. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

13.1. Critérios de Aceitação

13.1.1. Os equipamentos em comodato serão considerados entregues com o termo de recebimento provisório e termo de recebimento definitivo a serem emitidos pela CONTRATANTE após a sua devida instalação no

HU-UNIFAP, no local determinado pelo Setor de Tecnologia e Saúde Digital (SETISD) do Hospital.

13.1.2. O serviço será considerado entregue após a homologação pelo Setor de Tecnologia e Saúde Digital do HU-UNIFAP, estando este em operação e devido funcionamento na instituição com data de início do serviço para fins de pagamento.

13.1.3. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo: aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade de comunicação a que se destinam.

13.2. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

13.2.1. Metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:

13.2.2. para fins de comprovação e ateste de execução do serviço de telefonia fixa, o fiscal técnico do contrato deverá verificar as indisponibilidades mensais e relatar em relatório os casos de abertura de chamados por indisponibilidade.

13.2.3. para fins de comprovação e ateste de execução do serviço de link de internet dedicada, o fiscal técnico do contrato deverá anexar ao processo de pagamento o relatório de monitoramento do link.

13.2.4. Disponibilidade de recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato:

13.2.5. Deverá existir a figura de um Gestor e de um fiscal para cada contrato firmado, tanto para o de telefonia fixa, quanto para o de link de internet, com seus respectivos substitutos.

13.2.6.

14. **LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTOS À CONTRATADA**

14.1. **DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA**

14.1.1. O pagamento deverá ocorrer sempre após o ateste da execução dos serviços, este efetuado pelo fiscal do contrato, por meio de emissão da nota fiscal de serviços a ser efetuada pela CONTRATADA;

14.1.2. O pagamento será, à vista, em parcela única, e efetuado pelo HU-UNIFAP no prazo de até 30 (TRINTA) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

14.1.3. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

14.2. **DO SERVIÇO DE VOZ SOBRE IP (VOIP)**

14.2.1. O pagamento dos serviços será efetuado até o 30º (trigéssimo) dia útil, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste do serviço.

14.2.2. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico.

14.2.3. Constatando alguma incorreção nas notas fiscais que desaconselhe o seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. O uso da carta de correção será admitida nos casos previstos pelas legislações tributárias.

14.2.4. A nota fiscal deverá ser emitida em favor do HU-UNIFAP, conforme endereço e CNPJ constante no Contrato.

14.2.5. Deverá ser indicado na nota fiscal o número deste contrato, o mês de referência, a quantidade consumida de cada item da solução, o valor unitário, o valor total, a referência à(s) Ordem de Serviço(s), o nome do banco, a agência e número da conta corrente onde será efetuado o pagamento.

14.2.6. Os valores dos tributos incidentes sobre os serviços ora contratados deverão ser destacados na respectiva nota fiscal, sempre que a legislação tributária permitir, sendo certo que, no preço ajustado, já estarão inclusos os valores dos referidos tributos.

14.2.7. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

14.2.8. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do serviço.

14.2.9. Os custos de eventuais erros de recolhimentos de impostos sob a responsabilidade da CONTRATANTE, em decorrência de informações incorretas por parte da CONTRATADA, serão cobrados desta, que se obriga a ressarcir aquele no prazo de 5 (cinco) dias da notificação, sujeita às penalidades previstas no contrato.

14.2.10. A documentação de cobrança não aceita pelo HU-UNIFAP será devolvida à CONTRATADA para a devida correção, com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização.

14.2.11. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pelo HU-UNIFAP, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

14.2.12. O valor referente à multa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na HU-UNIFAP em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada em fatura posterior ou administrativamente ou judicialmente, se necessário.

15. QUALIFICAÇÕES

15.1. As empresas deverão comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos definidos a seguir:

15.1.1. Atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;

15.1.2. Atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente; e

15.1.3. Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo.

15.1.4. A licitante deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s) fornecendo, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

16. DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1. Serviço de Telefonia Fixa

16.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer canal de suporte técnico 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), através de número telefônico especial (0800), número de telefone móvel local ou sistema de chamados para acompanhamento e abertura de demandas. E prazo de até 12 (doze) horas para restabelecimento dos serviços, em caso de falha.

16.1.2. Para os serviços contratados não se aplica o quesito garantia.

16.2. Serviço de Voz sobre IP (VOIP)

16.2.1. Todos os serviços e produtos ofertados que compõem as soluções devem possuir garantia durante o período de vigência do contrato, a partir do recebimento definitivo.

16.2.2. A CONTRATADA deverá descrever, em sua proposta, os termos da garantia técnica oferecida pelo fabricante dos equipamentos fornecidos e ainda, em momento oportuno, o número de contrato individual (em nome do HU-UNIFAP) junto ao fabricante.

16.2.3. O HU-UNIFAP deverá ter acesso a abertura dos chamados, bem como para acompanhar e gerenciar os casos quando necessário. Esse acesso deverá ser provido 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana através de login/senha individual.

16.2.4. Durante o prazo de garantia a CONTRATADA deverá fornecer e aplicar, sem ônus adicionais, correções e novas versões disponíveis para todos os softwares, firmwares, atualizações de bug, patches de segurança e afins dos componentes das soluções.

16.2.5. O HU-UNIFAP deverá ter acesso direto à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos que contenham especificações técnicas, informações, assistência e orientação para instalação, desinstalação, configuração e atualização de firmware e software, aplicação de correções (patches), diagnósticos, avaliações e resolução de problemas e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

16.2.6. Durante o período da garantia, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico em garantia sem custo adicional.

16.2.7. O suporte técnico em garantia deverá ser prestado sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecida pelo fabricante.

16.2.8. O suporte técnico em garantia deverá ser prestado na modalidade on-site, nas dependências do HU-UNIFAP. Os casos em que o suporte é possível de forma remota, devem ser tratados como exceção com a equipe de fiscalização do HU-UNIFAP

16.2.9. A partir da comunicação do problema pelo HU-UNIFAP, via serviço gratuito telefônico ou sistema web indicado pela CONTRATADA.

16.2.10. Na indisponibilidade do canal de atendimento estabelecido, o HU-UNIFAP encaminhará e-mail à CONTRATADA solicitando a abertura do chamado, de forma que a contagem de prazo de atendimento se iniciará a partir da data de encaminhamento do e-mail.

16.2.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para que a equipe técnica do HU-UNIFAP possa acompanhar os atendimentos do suporte técnico em garantia, on-line, em portal web com acesso controlado por senha.

16.2.12. Os chamados junto à CONTRATADA deverão ser atendidos por profissionais da CONTRATADA, em português e serão usados para abrir solicitações de informações, reportar incidentes ou esclarecer dúvidas quanto à utilização dos produtos e soluções fornecidos.

16.2.13. A CONTRATADA deverá realizar atendimento técnico telefônico/eletrônico, em escala 24x7x365 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) por ano, cumprindo os prazos máximos abaixo para solução de contorno da Central PABX:

SEVERIDADE	QUANDO	PRAZO PARA REGISTRO DO CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DE CONTORNO
BAIXA	Ambiente de produção operando, contudo, recursos ou funcionalidades apresentam instabilidades	Imediatamente após notificação pelo HU-UNIFAP	até 48 (quarenta e oito) horas corridas
MÉDIA	Ambiente de produção operando parcialmente	Imediatamente após notificação pelo HU-UNIFAP	até 24 (vinte e quatro) horas corridas
ALTA	Ambiente de produção completamente parado	Imediatamente após notificação pelo HU-UNIFAP	até 4 (quatro) horas corridas

16.2.14. A CONTRATADA deverá realizar atendimento técnico telefônico/eletrônico, em escala 8x5x365 [8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) por ano], cumprindo os prazos máximos abaixo para solução de contorno dos equipamentos telefônicos IP:

SEVERIDADE	QUANDO	PRAZO PARA REGISTRO DO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DE
------------	--------	------------------------	-----------------------

		CHAMADO	CONTORNO
BAIXA	Equipamento telefônico, contudo, recursos ou funcionalidades apresentam instabilidades	Imediatamente após notificação pelo HU-UNIFAP	até 32 (trinta e duas) horas úteis
MÉDIA	Equipamento telefônico operando parcialmente	Imediatamente após notificação pelo HU-UNIFAP	até 16 (dezesesseis) horas úteis
ALTA	Equipamento telefônico completamente parado	Imediatamente após notificação pelo HU-UNIFAP	até 8 (oito) horas úteis

16.2.15. Para solução de contorno, se necessário, a CONTRATADA deverá providenciar em caráter temporário componente/equipamento equivalente para substituição do item danificado, estando a CONTRATADA responsável por toda logística, instalação e configuração dos equipamentos, assim como pela retirada dos antigos, sem qualquer ônus adicional ao HU-UNIFAP.

16.2.16. Em caso de necessidade de reposição de componentes ou equipamentos da Central PABX, durante a vigência da Garantia, este deverá acontecer em até 05 dias úteis, ficando a CONTRATADA responsável por toda logística, instalação e configuração dos novos equipamentos, assim como pela retirada dos antigos, sem qualquer ônus adicional ao HU-UNIFAP. As peças de reposição deverão ser originais do fabricante, de primeiro uso e fornecidas sem custo adicional para o HU-UNIFAP.

16.2.17. Os aparelhos telefônicos que porventura tenham sido retirados do contrato com o HU-UNIFAP, em detrimento à redução de pontos telefônicos, poderão ser reutilizados para reposição desde que haja comprovação, através de número de série e endereço MAC, que o equipamento fazia parte do contrato e ainda assegurado o perfeito funcionamento.

16.2.18. A CONTRATADA deverá realizar a substituição definitiva do equipamento, dentro do período de garantia, por outro igual ou superior, novo e sem uso, em perfeito estado de funcionamento, quando houver em prazo inferior a 30 (trinta) dias corridos, registro de mais de 4 (quatro) ocorrências de problemas para o mesmo equipamento ou quando o equipamento apresentar defeito irreparável.

16.2.19. Os reparos físicos decorrentes do exercício da garantia devem ser executados onde se encontram os equipamentos (modalidade onsite).

16.2.20. O serviço de atualização deve incluir correções e execução de medidas necessárias para sanar falhas de funcionamento ou vulnerabilidades.

16.2.21. O HU-UNIFAP reserva-se o direito de conectar equipamentos de outros fabricantes nos equipamentos fornecidos. Desde que tal fato não implique danos materiais aos equipamentos, isso não deve constituir motivo para a CONTRATADA se desobrigar dos serviços de suporte técnico em garantia.

16.2.22. Em caso de avarias nos equipamentos decorrentes de mau uso por parte do HU-UNIFAP, deverá ser aberto um processo administrativo para apuração de responsabilidade, afim de identificar o responsável pelo dano, o qual deverá ressarcir o erário com base no valor patrimonial de nota fiscal do equipamento, considerando a respectiva depreciação do bem, ou poderá o responsável substituir o equipamento danificado por outro com as mesmas especificações técnicas e condição de uso.

17. SIGILO

17.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

17.2. O **Termo de Compromisso e Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXO I e II desde Termo de Referência.

18. RESCISÃO CONTRATUAL

18.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas no item 12 (SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)) deste termo de referência.

19. **ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

19.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que:

19.1.1. Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

19.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

19.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

20. **DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO**

20.1. Diante do faseamento da implantação do HU-UNIFAP conforme Contrato Especial de Gestão firmado entre a Universidade Federal do Amapá (UNIFAP) e Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) no dia 24 de junho de 2022.

20.2. Este faseamento inicia em setembro de 2022, possuindo o intertício de 6 (seis) meses entre as etapas, em um total de 4(quatro) etapas, sendo que a última está programada para março/2024;

20.3. A adoção do registro de preço possui consonância com art 3º, inciso II, do decreto 7892/2013, tendo em vista a implantação em etapas e as estimativas levantadas na **seção 8 (VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO)**;

20.4. Não será permitida a adesão em decorrência da equipe administrativa ser reduzida e com pretensão de incremento conforme o decorrer das etapas de implantação, pactuados no Contrato Especial de Gestão.

21. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

21.1. Não é permitida a realização de subcontratação ou consórcio.

22. **ANEXOS**

22.1. ANEXO I - Termo de Compromisso (23859900)

22.2. ANEXO II - Termo de Ciência (23859953)

22.3. O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no art. 9º, inciso II, do Decreto nº 5.450/2005 e art. 15 da IN nº 02/2008-SLTI/MPOG, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.



Documento assinado eletronicamente por **Elvis Azevedo de Araujo, Chefe de Setor**, em 04/11/2022, às 11:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Nobre de Almeida, Chefe de Divisão**, em 04/11/2022, às 16:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Aljerry Dias do Rego, Superintendente**, em 07/11/2022, às 09:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **24185402** e o código CRC **FBCF3DCF**.

Referência: Processo nº 23477.012446/2022-08 SEI nº 24185402