



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
Rod. Josmar Chaves Pinto, km 02, - Bairro Jardim Marco Zero
Macapá-AP, CEP 68903-419

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23872.000297/2024-25

1. OBJETIVOS

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

1.2. A presente licitação tem como critério de julgamento adotado o **menor preço por item**, observadas as exigências contidas neste edital e seus anexos quanto às especificações do objeto.

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

2.1. Aquisição de solução de telefonia fixa, móvel e Voz sobre IP para o HU-UNIFAP, 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, a primeira ocorreu em Setembro de 2022, a área de Unidade de Serviços Gerais é a responsável por pover a contratação a disponibilização deste serviço.

3.1.2. Consta nos instrumentos de planejamento os seguinte pontos:

3.1.2.1. Mapa Estratégico da EBSERH 2024-2028

OE14 - Implementar melhorias na infraestrutura e nas condições de trabalho com foco na assistência, no ensino e na pesquisa

3.1.2.2. Contrato Especial de Gestão EBSERH/UNIFAP

Cláusula Sétima - Das Obrigações e Responsabilidades da CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

[..]

IX. Aplicar o valor oriundo da prestação de serviços no âmbito do SUS, no atendimento do objeto social da CONTRATADA e adotar todas as medidas inerentes à gestão e prestação de serviço de excelência por parte do Hospital;

3.1.3. Assim, conforme análise realizada no Estudo Técnico Preliminar 02/2024 v1 (35931342), indica-se que a contratação da solução de telefonia seja realizada da seguinte forma:

3.1.3.1. Realização de **um contratos** para telefonia fixa (ramais públicos) e a aquisição do sistema de telefonia de Voz sobre IP (ramais privados e ramais com números públicos) que é composta de telefones VoIP e Central Telefônica PABX como bens;

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 capital (aquisição de bem) tendo em vista a análise realizada no processo SEI! nº 23872.000539/2024-81, assim, cabendo à USG/DLIH/GAD/HU--UNIFAP a administração do serviço (atendimento de demandas oneradas pelo HU-UNIFAP) e disponibilidade (serviço em funcionamento);

3.1.3.5. 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 bem, onde a contratada realizará o fornecimento dos telefones, bem como a instalação de servidor de aplicação VOIP e atendimento de chamados referentes à solução

por questões de garantia e suporte.

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 (Item 01) 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 EBSERH 2024-2028 de promover a "OE01-Ampliar e qualificar a participação dos hospitais na rede de atenção à saúde do SUS", seja nas atividades administrativas, assistências ou de ensino /pesquisa/extensão;

3.2.1.3. Possibilitar o contato com outras unidades da Rede EBSERH, tendo em vista a "OE15-Promover atuação integrada dos hospitais em rede" sendo um direcionadores desta instituição.

3.2.2. No que tange à contratação do serviço de Voz sobre IP (itens 02 e 03), 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 bem permite que a equipe da USG do HU-UNIFAP possa focar recursos financeiros em outras atividades que necessariamente precisam ser contratadas como serviço;

3.2.2.3. A tecnologia VOIP está alinhada com o direcionador "OE18-Promover inovação e transformação digital na Rede Ebserh", uma vez que usa a infraestrutura de rede, as adaptações para um novo panorama pode ser feito 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 EBSERH 2024-2028 possui como um dos objetivos estratégicos estabelecidos:

OE14 - Implementar melhorias na infraestrutura e nas condições de trabalho com foco na assistência, no ensino e na pesquisa

3.3.2. Assim, diante do determinado neste objetivo, o meio de comunicação provido pelas contratações aqui preteridas (telefonia fixa e aquisição 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](#).

3.4. **JUSTIFICATIVA PARA COMPOSIÇÃO DOS ITENS LICITATÓRIOS**

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 para os seguintes itens:

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade mensal	Quantidade anual	Métrica ou Unidade	Tipo
1	Serviço de telefonia fixa com ligações ilimitadas de aparelhos fixo para aparelhos fixo e móvel, excluindo-se ligações para números 0800 e 0300. <u>Estimativa :</u> Número de DDR prefixo 096: 49 mês Fixo-fixo local: 1.817 minutos/mês Fixo-móvel local: 6.488 minutos/mês Fixo-fixo longa distância: 1.860 minutos/mês Fixo-móvel longa	26107	01	12	Mês	Serviço

	distância: 1.180 minutos/mês					
2	PABX VoIP com plataforma de gerenciamento web	486708	02	-	Unidade	Material
3	Aparelho telefônico VoIP	366455	118	-	Unidade	Material

3.4.2. A Súmula nº 247/TCU dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, destarte, esta licitação seguirá essa orientação (adjudicação por item), com o intuito de promover maior competitividade .

3.5. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)

3.5.1. Considerações Gerais

3.5.1.1. Para orientação neste pleito, foi consultado o Guia de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União (AGU), datado de Setembro/2023 (<https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>).

3.5.2. Serviço de telefonia fixa

3.5.2.1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente;

3.5.2.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens que 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 difenil-polibromados (PBDEs);

3.5.2.3. Quando de bens de primeiro uso que necessitem ser disponibilizado para a prestação do serviço, as embalagens destes bens deverá ser constituída de material reciclável.

3.5.3. Serviço de Voz sobre IP

3.5.3.1. Só será admitida a oferta de equipamentos de Voz sobre IP (PABX e telefones) que cumpra os critérios de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética, previstos na Portaria nº 170, de 2012 do INMETRO.

3.5.3.2. Só será admitida a oferta de bens que 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);

3.5.3.3. Só será admitido o envio em embalagens compostas de material reciclável.

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 - Item 01

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. **Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

4.1.1.2.1. A solução é composta pelos seguintes serviços a serem providos através de aquisição de bens a ser licitado:

4.1.1.2.1.1. Fornecimento de aparelho telefônico;

4.1.1.2.1.2. Servidor de PABX VoIP, virtual ou físico, licenciado para 118 ramais, com redundância do serviço, sistema de gerenciamento web, instalação e suporte técnico, com garantia e suporte por 60 (sessenta) meses;

4.1.1.2.2. Os equipamentos do serviço de Voz sobre IP 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. A solução ofertada deverá contemplar ainda os itens abaixo sem nenhum custo adicional para o HU-UNIFAP:

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

4.1.1.2.3.2. Todos os componentes necessários para interconexão da solução com a infraestrutura do HU-UNIFAP, a saber: transceivers, cabos, cordões óticos, parafusos, etc;

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

4.1.1.2.3.4. Ativação, instalação e configuração;

4.1.1.2.3.5. Transferência de conhecimento tecnológico;

4.1.1.2.3.6. Garantia por 60 (sessenta) meses, com suporte técnico em garantia para o servidor PABX VoIP;

4.1.1.2.3.7. Garantia por 12 (doze) meses, com suporte técnico em garantia para os telefones VoIP;

4.1.2. **Requisitos de Capacitação**

4.1.2.1. **Serviço de Telefonia Fixa - Item 01**

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

4.1.2.2. **Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

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 08(oito) 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 (sete) 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 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. Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

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 SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

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).

4.1.3.2. **Serviço de telefonia fixa - Item 01**

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. **Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

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 - Item 01**

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. **Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

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 - Item 01**

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. **Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

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 Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Item 01, 02 e 03**

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 - Item 01**

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;

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 pela Unidade de Serviços Gerais (USG/DLIH/GAD/HU-UNIFAP).

4.1.7.1.9. Serviço de telefonia fixa com ligações ilimitadas de aparelhos fixo para aparelhos fixo e móvel, excluindo-se ligações para números 0800 e 0300;

4.1.7.1.10. Estimativa :

4.1.7.1.10.1. Número de DDR prefixo 096: 49 mês;

4.1.7.1.10.2. Fixo-fixo local: 1.817 minutos/mês;

4.1.7.1.10.3. Fixo-móvel local: 6.488 minutos/mês;

4.1.7.1.10.4. Fixo-fixo longa distância: 1.860 minutos/mês;

4.1.7.1.10.5. Fixo-móvel longa distância: 1.180;

4.1.7.2. **Solução de Voz sobre IP (voip) - Itens 02 e 03**

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

4.1.7.2.2. Caso haja divergência entre o CATSER/CATMAT e o Termo de Referência, haverá a preferência pela descrição nesse último (termo de referência);

4.1.7.2.3. **DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA VOIP - CARACTERÍSTICAS GERAIS:**

4.1.7.2.3.1. A solução consiste no fornecimento de 02 (dois) servidores 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;

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

4.1.7.2.3.3. Fornecimento de serviço sob demanda de até 118 (cento e dezoito) aparelhos telefônicos com garantia e suporte técnico inclusos.

4.1.7.2.3.4. 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;

4.1.7.2.3.5. Deve possuir garantia on-site pelo período estabelecido nos Itens 4.1.1.2.3.6 e 4.1.1.2.3.7;

4.1.7.2.3.6. Deve possuir certificado de homologação emitido pela ANATEL, quando couber;

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

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

4.1.7.2.4. **CENTRAL PABX - Item 02:**

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

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

4.1.7.2.4.3. 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:



4.1.7.2.4.4. 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;

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

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

4.1.7.2.4.7. 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;

4.1.7.2.4.8. 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;

4.1.7.2.4.9. 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;

4.1.7.2.4.10. Deve ser compatível com IPv4 e IPv6;

4.1.7.2.4.11. 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;

4.1.7.2.4.12. 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, com o intuito de prover instalação/manutenção de forma prevista em normas, com o intuito de prover melhor entrega de serviços adotando as melhoras práticas relacionadas nestas normas;

4.1.7.2.4.13. 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;

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

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

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

4.1.7.2.4.17. Deve ser homologada pela ANATEL, quando aplicável;

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

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

4.1.7.2.4.20. 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;

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

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

4.1.7.2.4.23. Deve permitir a conexão de dispositivos com endereços IPv4 e IPv6 à rede de telefonia do HU-UNIFAP;

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

4.1.7.2.4.25. 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;

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

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

4.1.7.2.4.28. Deve permitir o envio dos logs para servidores externos, compatíveis com Greylog e gravação interna das configurações da solução;

4.1.7.2.4.29. Deve permitir a gravação de conversas telefônicas de forma individualizada e por ramal configurado, sendo ramais analógicos ou IP;

4.1.7.2.4.30. Deve permitir a indicação do status da alimentação dos aparelhos telefônicos;

4.1.7.2.4.31. Deve suportar entroncamento VoIP SIP RFC3261;

4.1.7.2.4.32. Deve suportar rede local virtual - VLAN;

4.1.7.2.4.33. Deve suportar cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168;

4.1.7.2.4.34. Deve possuir gateway GSM que seja SIP/GSM que suporte **2G/3G** para ligações de voz através das operadoras de celular;

4.1.7.2.4.35. Deverá possuir a integração via API/webservices de terceiros para a funcionalidade de envio de SMS por outras aplicações;

4.1.7.2.4.36. Deve possuir gateway GSM que permita 2 chips por canal para facilitar a distribuição de chamadas por chip;

4.1.7.2.4.37. Deverá prever integração com os serviços de diretório de rede AD (Active Directory) da Microsoft através do protocolo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

4.1.7.2.4.38. Deverá possuir Unidade de Resposta Audível - URA, entregue configurada, com no mínimo 30 canais, conforme solicitação do HU-UNIFAP, sem custo adicional;

- 4.1.7.2.4.39. Deverá permitir a gravação de voz, configurada por ramal, as quais serão armazenadas em unidade de rede disponibilizada pelo HU-UNFAP;
- 4.1.7.2.4.40. Deve permitir o endereçamento e registro de telefones IP dos equipamentos telefônicos através de IP dinâmico ou estático;
- 4.1.7.2.4.41. Deve permitir o bloqueio e/ou liberação do registro de ramais através do endereçamento de rede;
- 4.1.7.2.4.42. Deve permitir o bloqueio de números de telefone por origem ou destino;
- 4.1.7.2.4.43. Deverá prover minimamente aos usuários da solução de telefonia os seguintes recursos:
- 4.1.7.2.3.43.1. Transferência de chamadas para qualquer ramal na rede, sendo elas entrantes ou saintes;
- 4.1.7.2.3.43.2. Redirecionamento de chamada para ramal associado;
- 4.1.7.2.3.43.3. Rejeição de uma ligação;
- 4.1.7.2.3.43.4. Atendimento de uma ligação;
- 4.1.7.2.3.43.5. 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;
- 4.1.7.2.3.43.6. Colocar uma chamada em espera;
- 4.1.7.2.3.43.7. Encaminhamento de chamada;
- 4.1.7.2.3.43.8. Captura de chamadas individuais ou por grupo;
- 4.1.7.2.3.43.9. Permitir o bloqueio para realizar chamadas externas, através de códigos de acesso ou PIN;
- 4.1.7.2.3.43.10. Consulta à agenda telefônica durante uma chamada em curso;
- 4.1.7.2.3.43.11. Rediscagem de chamadas perdidas e da última chamada efetuada;
- 4.1.7.2.3.43.12. Permitir a configuração de "Siga-me" e Desvio de Chamadas" quando programado ou o ramal estiver ocupado, sem o uso de hardware adicional;
- 4.1.7.2.3.43.13. Identificação do número de chamada (BINA) para todos ramais IP no display do terminal;
- 4.1.7.2.3.43.14. Realização de conferências com mais de um ramal e/ou número externo;
- 4.1.7.2.3.43.15. Deverá possibilitar a categorização de ramais por tipo, com no mínimo as seguintes classes de categorização: restrito, sem acesso;
- 4.1.7.2.3.43.16. DDD, DDI e Celular, sem acesso a DDD e DDI, sem acesso a DDI e irrestrito;
- 4.1.7.2.3.43.17. Cada ramal poderá ser atribuído a um grupo de categorização de serviço;
- 4.1.7.2.3.43.18. Os grupos de serviços poderão ser criados pelo administrador e categorizados em função das facilidades permitidas;
- 4.1.7.2.3.43.19. 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.
- 4.1.7.2.4.44. Deverá possuir sistema de tarifação plenamente compatível com o gerenciamento e controle de chamadas da Solução de telefonia.
- 4.1.7.2.4.45. 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;
- 4.1.7.2.4.46. 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.
- 4.1.7.2.4.47. 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);
- 4.1.7.2.4.48. 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;
- 4.1.7.2.4.49. 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:
- 4.1.7.2.3.49.1. Chamadas entrantes e saintes;

- 4.1.7.2.3.49.2. Tarifação de chamadas por ramal;
 - 4.1.7.2.3.49.3. Estatísticas de utilização por ramal;
 - 4.1.7.2.3.49.4. Estatísticas de utilização por tronco ou grupo;
 - 4.1.7.2.3.49.5. Tráfego geral de chamadas por período (dia, hora e acompanhamento mensal);
 - 4.1.7.2.3.49.6. Níveis de qualidade das chamadas;
 - 4.1.7.2.3.49.7. Desempenho de recursos computacionais;
 - 4.1.7.2.3.49.8. e inventário de ativos e bilhetagem.
- 4.1.7.2.4.50. Deve guardar os logs de erros, segurança com a possibilidade de enviar tais logs para servidores syslog externos compatíveis com o sistema Graylog.
- 4.1.7.2.5. Não deve estar em End of Sales (fim de vendas) ou End of Service (fim de suporte) divulgados pela fabricante na data da licitação;
- 4.1.7.2.6. Deverá haver migração das configurações da Central Telefônica em atividade para a nova, sem custo adicional.

4.1.7.3. **APARELHOS TELEFÔNICOS - CARACTERÍSTICAS- Item 03:**

- 4.1.7.3.1. Deverá ser disponibilizado aparelhos telefônicos IP novos indicados e compatíveis com a solução, devendo ser disponibilizados em cores neutras (cores: preto e tons de cinza);
- 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.
- 4.1.7.3.24. Não deve estar em End of Sales (fim de vendas) ou End of Service (fim de suporte) divulgados pela fabricante na data da licitação.

4.2. **DETALHAMENTO DA METODOLOGIA DE EXECUÇÃO/ENTREGAS**

4.2.1. **Serviço de Telefonia Fixa - Item 01**

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. **Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

4.2.2.1. Os aparelhos telefônicos IP devem ser entregues nas edificações do HU-UNIFAP;

4.2.2.2. O repasse de conhecimento deverá ser iniciado em até 5 (cinco) dias úteis, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD);

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;

4.2.2.7. As configurações estabelecidas no servidor PABX VoIP em produção deverão ser providenciadas pelo fornecedor.

4.3. **DO REGIME DE EXECUÇÃO**

4.3.1. Somente o item 01 (**Serviço de telefonia fixa com ligações ilimitadas de aparelhos fixo para aparelhos fixo e móvel, excluindo-se ligações para números 0800 e 0300.**) possuirá contrato de prestação de serviço.

4.3.2. A presente contratação adotará como regime de execução o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, sendo classificado como serviço contínuo e sem mão de obra exclusiva.

4.3.3. Outrossim, o contrato será regido pela RLCE 2.0 (Regulamento de Contratos e Licitações da Ebserh), no que couber.

5. **DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA**

5.1. **DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA - Item 01**

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. **DA SOLUÇÃO DE VOZ SOBRE IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

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)
		Até 2	

3	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	(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 serão considerados entregues com o termo de recebimento provisório e termo de recebimento definitivo a serem emitidos pela CONTRATANTE após a sua devida entrega e verificação de conformidade com as especificações contidas neste Termo de Referência.

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 aqui peliteada 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 - Item 01 - Serviço

Indicador

01 - Disponibilidade	
Item	Descrição
Finalidade	Medir a disponibilidade de serviço de telefonia fixa
Meta a cumprir	98% de disponibilidade
Instrumento de medição	Período que o serviço fica operacional no mês (Baseado nos chamados abertos por indisponibilidade de ligações).
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Horas disponíveis por mês/720 = X
Início de vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajustes no pagamento	Para valores do indicador X: De 0 a 0,10 - Pagamento integral do valor mensal do contrato; De 0,11 a 0,20 - Glosa de 1% sobre o valor mensal do contrato; De 0,21 a 0,30 - Glosa de 3% sobre o valor mensal do contrato; De 0,31 a 0,50 - Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; De 0,51 a 1,00 - Glosa de 7% sobre o valor mensal do contrato; Acima de 1 - Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;
Sanções	Com X acima de 1 e multa de 5% sobre o valor anual adjudicado do contrato
Observações	-----

Indicador	
02 - Prazo de Recuperação de telefonia fixa	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o tempo decorrido entre a abertura do chamados e a recuperação do serviço
Meta a cumprir	12 horas corridas
Instrumento de medição	Tempo gasto para recuperar o link de uma falha ao seu estado normal.
Forma de	Relatórios de

acompanhamento	chamados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e minutos) - Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos) =Y
Início de vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajustes no pagamento	Para valores do indicador Y: De 0h a 12 horas - Pagamento integral valor mensal do contrato; De 13h a 18h - Glosa de 1% sobre o valor mensal do contrato; De 23h a 28h - Glosa de 3% sobre o valor mensal do contrato; De 33h a 38h - Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; De 43 h a 48h - Glosa de 7% sobre o valor mensal do contrato; Acima de 48h - Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;
Sanções	Com Y acima de 48h e multa de 5% sobre o valor anual adjudicado do contrato
Observações	-----

Indicador	
03 - Tempo gasto entre a captura e o início das atividades de reparo	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o tempo decorrido entre a abertura do chamados e a recuperação do serviço
Meta a cumprir	2 horas corridas
Instrumento de medição	Tempo gasto para recuperar o link de uma falha ao seu estado normal.
Forma de acompanhamento	Relatórios de chamados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e minutos) - Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos) =Z
Início de vigência	Após a instalação do serviço
	Para valores do indicador Z: De 0h a 2 horas - Pagamento integral do valor mensal do

Faixas de ajustes no pagamento	contrato; De 3h a 5h - Glosa de 1% sobre o valor mensal do contrato; De 6h a 9h - Glosa de 3% sobre o valor mensal do contrato; De 10h a 12h - Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; De 13h a 15h - Glosa de 7% sobre o valor mensal do contrato; Acima de 15h - Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;
Sanções	Com Z acima de 15h e multa de 5% sobre o valor anual adjudicado do contrato
Observações	-----

6.3.2.2. Solução de voz sobre IP (VoIP) - Itens 02 e 03 - Material

6.3.2.2.1. O INDICADOR DE ATRASO NO FORNECIMENTO DO EQUIPAMENTO (IAE) é descrito na tabela a seguir:

IAE - INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS							
Tópico	Descrição						
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.						
Meta a cumprir	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">IAE</td> <td rowspan="3" style="padding-left: 10px;">A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">=</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td></td> </tr> </table>	IAE	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.	<	=	0	
IAE	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.						
<							
=							
0							
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 OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.						
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.						
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">IAE = $\frac{TEX - TEST}{TEST}$</p> <p>Onde:</p> <p>IAE - Indicador de Atraso de Entrega da OS;</p> <p>TEX - Tempo de Execução - corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.</p> <p>A data de início será aquela contante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.</p> <p>A data de entrega da OS 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 OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.</p> <p>TEST - Tempo Estimado para a execução da OS - constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>						

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 OS 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 OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE : De 0 a 0,10 - Pagamento integral da OS; De 0,11 a 0,20 - Glosa de 0,1% sobre o valor da OS; De 0,21 a 0,30 - Glosa de 0,2% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 - Glosa de 0,3% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 - Glosa de 0,4% sobre o valor da OS; Acima de 1 - Será aplicada Glosa de 0,5% sobre o valor da OS e multa de 1,0% sobre o valor do Contrato.

7. ENQUADRAMENTO DO OBJETO COMO COMUM

7.1. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum, nos termos do art. 32, inciso IV, da Lei n.º 13.303/2016, por possuir padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado..

7.2. UNIDADE DE MEDIDA DO OBJETO

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

7.2.2. Temos como fundamento para as quantidades apresentadas os documentos: (1) Levantamento Telefonia HU-UNIFAP (25392042), (2) Levantamento Telefonia por função de confiança (25392138) e (3) Levantamento telefonia por posto de trabalho (25392350).

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade mensal	Quantidade anual	Métrica ou Unidade	Tipo
1	Serviço de telefonia fixa com ligações ilimitadas de aparelhos fixo para aparelhos fixo e móvel, excluindo-se ligações para números 0800 e 0300. <u>Estimativa :</u> Número de DDR prefixo 096: 49 mês Fixo-fixo local: 1.817 minutos/mês Fixo-móvel local: 6.488 minutos/mês Fixo-fixo longa distância: 1.860 minutos/mês Fixo-móvel longa distância: 1.180 minutos/mês	26107	01	12	Mês	Serviço
2	PABX VoIP com plataforma de gerenciamento web	366455	02	-	Unidade	Material
3	Aparelho telefônico VoIP	486708	118	-	Unidade	Material

7.2.3.

8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (REFERENCIAL)

8.1. Diante o atendimento do Art. 7 do RLCE 2.0, foi instruído o processo SEI! 23872.000627/2024-82 para a pesquisa de preço.

9. VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, limitado a 60 (sessenta) meses.

9.2. 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. Especificamente a CONTRATADA se compromete ao seguinte:
- a) cientificar-se da Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE;
 - b) apresentar todos os dados e informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida com a CONTRATANTE e/ou adotar as providências lícitas por ela indicadas;
 - c) não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;
 - d) quando verificada qualquer das hipóteses de término do tratamento de dados pessoais previstas no art. 15 da LGPD, interromper o tratamento e eliminar completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), autorizada a conservação para as finalidades estabelecidas no art. 16 da LGPD."
- 10.4. 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
- 10.5. 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;
- 10.6. 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;
- 10.7. 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;
- 10.8. 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;
- 10.9. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 10.10. 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;
- 10.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis 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;
- 10.12. 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;
- 10.13. 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;
- 10.14. 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;
- 10.15. 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;
- 10.16. 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;
- 10.17. 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;

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

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

10.20. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante, independentemente de culpa ou de dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade de fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

10.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 171 do RLCE 2.0.

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. 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;

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

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

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

11.7. 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;

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

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

11.10. 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;

11.11. 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.

11.12. 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;

11.13. 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.

11.14. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

11.15. Cientificar a Consultoria Jurídica da EBSERH para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

11.16. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 9 alínea g Decreto 8.538/2015.

11.17. 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;

11.18. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

11.19. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

11.20. 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;

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

11.22. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador do Contrato, quando aplicável;

11.23. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

11.24. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução contratada;

11.25. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

11.26. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução contratada 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. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.1. No tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida entre as partes, a CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), ao seguinte:

12.1.1. adotar medidas para conformidade de suas operações ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais e das orientações emanadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

12.1.2. assegurar que o tratamento de dados pessoais será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);

12.1.3. manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

12.1.4. adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;

12.1.5. cooperar entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na legislação em vigor;

12.1.6. orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;

12.1.7. comunicar à outra parte, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais a que tenha acesso, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD.

12.2. Especificamente a CONTRATADA se compromete ao seguinte:

12.2.1. cientificar-se da Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE;

12.2.2. apresentar todos os dados e informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida com a CONTRATANTE e/ou adotar as providências lícitas por ela indicadas;

12.2.3. não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;

12.2.4. quando verificada qualquer das hipóteses de término do tratamento de dados pessoais previstas no art. 15 da LGPD, interromper o tratamento e eliminar completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), autorizada a conservação para as finalidades estabelecidas no art. 16 da LGPD.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Ebserh poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

13.1.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

13.1.2. Multa de:

13.1.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

13.1.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

13.1.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

13.1.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

13.1.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

13.1.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

13.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13.2. As sanções previstas nos subitens 13.1.1 e 13.1.3 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

13.3. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01

7	<i>Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;</i>	02
8	<i>Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;</i>	01
9	<i>Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;</i>	03
10	<i>Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;</i>	01
11	<i>Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA</i>	01

13.4. sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

13.4.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

13.4.2. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.4.3. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Ebserh em virtude de atos ilícitos praticados;

13.4.4. convocado dentro do prazo de validade da sua proposta ou da vigência da ata de registro de preços, não celebrar o contrato;

13.4.5. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

13.4.6. apresentar documentação falsa exigida para o certame;

13.4.7. ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

13.4.8. não mantiver a proposta;

13.4.9. falhar ou fraudar na execução do contrato;

13.4.10. comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013.

13.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto no RLCE 2.0 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999, não podendo o prazo concedido para apresentação de defesa prévia ser inferior a 10 (dez) dias úteis.

13.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da Ebserh, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

13.6.1. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Ebserh, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

13.8. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

13.9. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

13.10. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

13.11. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela Ebserh deverão ser registradas e publicadas no Sicaf. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, de que trata a Lei nº 12.846/2013."

14. LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTOS À CONTRATADA

14.1. **DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA - Item 01**

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 iniciará-se após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

14.2. **DA SOLUÇÃO DE VOZ SOBRE IP (VOIP) - Itens 02 e 03**

14.2.1. O pagamento dos serviços será efetuado até o 30º (trigésimo) dia, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste através do Termo de Recebimento Definitivo.

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.

14.2.4. O uso da carta de correção será admitida nos casos previstos pelas legislações tributárias.

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

14.2.6. 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.

14.2.7. 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.

14.2.8. 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.

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

14.2.10. 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.

14.2.11. 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.

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

14.2.13. 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.

14.3. **PARA OS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

14.3.1. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

14.3.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação seguinte:

14.3.2.1. prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

14.3.2.2. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

14.3.2.3. prova de regularidade para com a Fazenda Federal, na forma da lei;

14.3.2.4. prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

14.3.2.5. prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

14.3.2.6. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943.

14.3.3. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

14.3.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

14.3.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

14.3.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

14.3.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

14.3.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

14.3.9. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

14.3.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

14.3.11. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

14.3.12. X.X. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

14.3.13. X.X. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

14.3.14. X.X. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

14.3.15. X.X. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX)I = \frac{(6 / 100)}{365}$	$I = 0,00016438$
	TX = Percentual da taxa anual = 6%

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. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, podendo ser exigida, nos casos de dúvida justificada por parte do agente de licitação, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços;

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

15.3. Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo, para item **01 (Solução de Telefonia Fixa)**;

15.3.1. 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.

15.3.2. Em acordo com o Acórdão n.º 361/2017- TCU Plenário), exige-se comprovação de 50% do quantitativo estimado no item 3.4.1 deste termo de referência.

15.4. Conforme a RLCE 2.0 (art. 65), a licitante deverá disponibilizar documentação referente à habilitação jurídica, fiscal em nível federal, de seguridade social e trabalhista; e capacidade econômico-financeira;

15.5. Para o **item 01 (Solução de Telefonia Fixa)**, a luz do subitem 10.6 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 5/2017, será exigida declaração de experiência de 01 (um) ano de prestação de serviços a outras empresas.

16. DA GARANTIA CONTRATUAL E DO SUPORTE TÉCNICO

16.1. Serviço de Telefonia Fixa - Item 01

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. Solução de Voz sobre IP (VOIP) - Item 02 e 03

16.1.3. 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.

16.1.4. 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.

16.1.5. 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.

16.1.6. 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.

16.1.7. 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.

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

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

16.1.10. 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

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

16.1.12. 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.

16.1.13. 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.

16.1.14. 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.

16.1.15. 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

16.1.16. 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 CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DE 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

16.1.17. 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.

16.1.18. 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.

16.1.19. 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.

16.1.20. 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.

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

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

16.1.23. 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.

16.1.24. 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. O Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos arts. 183 e 184 do RLCE 2.0, sem prejuízo da aplicação das sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

18.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e registrados em processo administrativo, assegurando-se o direito à prévia e ampla defesa.

18.3. A rescisão por ato unilateral poderá acarretar as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência:

18.3.1. Perda da garantia de execução, caso prevista, para ressarcimento da CONTRATANTE;

18.3.2. Na hipótese de insuficiência da garantia, a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE;

18.3.3. Cobrança, administrativa ou judicial, dos valores das multas e/ou indenização devidas à CONTRATANTE.

18.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

18.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

18.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

19. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

19.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do

contrato; 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. Não se aplica.

21. DA SUBCONTRATAÇÃO E DO CONSÓRCIO

21.1. Não é permitida a realização de subcontratação ou consórcio, devido a baixa complexidade dos bens/serviços a serem adquiridos/contratados.

22. DO REAJUSTE

22.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

22.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais podem ser reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

22.3. Deverá haver consulta formal à CONTRATADA quanto à possível renúncia ao direito ao reajuste a cada anualidade, ou redução do percentual aplicável.

22.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos do reajuste anterior.

22.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

22.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

22.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

22.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

22.9. O reajuste será realizado por apostilamento."

23. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

23.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

23.1.1. A licitante é responsável por todos os encargos e tributos inerentes a sua proposta de preço, devendo realizar os recolhimentos conforme a legislação vigente.

23.1.2. A modalidade será de Pregão eletrônico do tipo aberto.

23.1.3. O regime de execução do contrato é a empreitada por preço unitário e o tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO POR ITEM (adjudicação por item) para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços/bens de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

23.1.4. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor, será de 0,75%;

23.1.5. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como "serviço comum" conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

23.1.6. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução **indireta** é vedada.

23.1.7. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

23.1.8. Com o intuito de prover o aumento da transparência e a redução da assimetria de informação, as empresas vencedoras do certame deverão apresentar a composição dos valores da respectiva solução/bens de cada um dos itens desta licitação.

23.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

23.2.1. Por fim, destaca-se que **não será aplicada** a cota de reserva de 25% para empresas classificadas como microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), prevista no inciso I do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 e no Decreto nº 8.538/2015.

Como motivação para a não aplicação dessa cota, utiliza-se a própria orientação constante nos modelos de Termo de Referência elaborados pela Advocacia Geral da União (AGU). Em tais modelos, enfatiza-se que há a possibilidade de não utilização de tal cota de reserva nas hipóteses do art. 10, incisos I, II e IV do Decreto nº 8.538, de 2015, transcritos a seguir:

I - se não houver o mínimo de três fornecedores competitivos enquadrados como microempresas [...] capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório;

23.2.2. Com fulcro no art. 10, inciso I do Decreto nº 8.538, de 2015, justifica-se a não utilização da cota de reserva de 25% para este processo centralizado de aquisição. Isso porque, conforme **tabela abaixo**, buscando atender ao tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, dispostos no Decreto 8.538/15, bem como a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica realizamos ampla pesquisa de fornecedores para o atendimento do disposto no art. 48 da lei complementar 147/14, no tocante ao objeto da licitação, **não foram encontrados fornecedores classificados como Micro Empresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) no período de 02/02/2022 a 02/02/2024.**

Item	Descrição	CATMAT/ CATSER	Documento
01	Serviço de telefonia fixa com ligações ilimitadas de aparelhos fixo para aparelhos fixo e móvel, excluindo-se ligações para números 0800 e 0300.	26107	36376477
02	PABX VoIP com plataforma de gerenciamento web	486708	36376482
03	Aparelho telefônico VoIP	366455	36376485

23.2.3.

24. **ANEXOS**

24.1. ANEXO I - Termo de Compromisso (35946756)

24.2. ANEXO II - Termo de Ciência (35946812)

25. **ASSINATURAS**

25.1. O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro na Portaria nº 8/2019, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.

(assinatura eletrônica)

Alirio Ferreira dos Reis Junior

Integrante Requisitante e Coordenador da EPC

Portaria - SEI 14 (35801013)

(assinatura eletrônica)

Elvis Azevedo de Araújo

Integrante Requisitante

Portaria - SEI 14 (35801013)

(assinatura eletrônica)

Lucas Santos Silva

Integrante Requisitante

Portaria - SEI 14 (35801013)

Aprovação (art 37, inciso II da RLCE)

(assinatura eletrônica)

Marcos Roberto Lima De Carvalho Santos

Superintendente do HU-UNIFAP

Matrícula 1984***



Documento assinado eletronicamente por **Elvis Azevedo de Araujo, Chefe de Setor**, em 20/02/2024, às 10:22, 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 SANTOS SILVA, Analista Administrativo**, em 20/02/2024, às 10:33, 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 **Marcos Roberto Lima de Carvalho Santos, Superintendente**, em 21/02/2024, às 11:08, 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 **36700114** e o código CRC **7DE53D9B**.

Referência: Processo nº 23872.000297/2024-25 SEI nº 36700114