

ANEXO I **TERMO DE REFERÊNCIA**

As especificações descritas neste documento têm como objetivo estabelecer as diretrizes para orientar as empresas interessadas no fornecimento para SEHAC - Serviço Social Autônomo Hospital Alcides Carneiro, a fim de subsidiar a proposta apresentada.

1. FINALIDADE

- 1.1.** O Serviço Social Autônomo Hospital Alcides Carneiro- SEHAC é instituição de natureza para administrativa, qualificada como ente de cooperação do Município de Petrópolis, pessoa jurídica de direito privado e social, sem fins lucrativos, de utilidade pública e interesse coletivo, conforme dispõe a Lei Municipal Nº 6.483/2007 e suas posteriores alterações, que administra o Hospital de Ensino Alcides Carneiro, as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs- Centro, Itaipava e Cascatinha) e os Serviços de Pronto Atendimento da Posse e Pedro do Rio, prestadora de serviço assistencial de saúde. E tem por missão institucional a proteção da vida através da prestação de serviços de saúde com excelência, de maneira célere e eficiente.
- 1.2.** A contratação deste serviço tem por finalidade atender o interesse público traduzido em prestar atendimento de qualidade aos usuários atendidos pelas Unidades administradas, prezando pela segurança e excelência no atendimento, além de garantir a disponibilidade de equipamentos de extrema relevância e suporte a vida em quantidade suficiente de acordo com a legislação vigente.
- 1.3.** Vale ressaltar ainda que o Hospital Alcides Carneiro (HAC) é um importante centro de formação de recursos humanos na área da saúde e presta apoio ao ensino. O HAC atende exclusivamente ao Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, no campo da atenção à saúde, é único Hospital de referência em cirurgias oncológicas de mama do Município de Petrópolis. Sendo um estabelecimento de saúde, habilitado como Unidade de Alta Complexidade em Oncologia (UNACON), oferecendo assistência geral e especializada, e integral ao paciente com câncer, atuando no diagnóstico e tratamento do paciente. Dispondo de vários ambientes no complexo Hospitalar: Clínicas (Cirúrgica, Feminina, Isolamento e Masculino), Centro Cirúrgico, Pronto Atendimento, Unidade Intermediária, UPC, UTI Adulto, UTI Neonatal e demais setores. Por possuírem profissionais especializados e equipamentos de saúde voltados para a realização de diagnósticos e tratamentos, para a assistência de grande parte da população e para os gestores do Sistema Único de Saúde. Porém, em virtude da crescente demanda por cuidado, em especial, para a realização de diagnósticos e cuidado integral, necessita modernizar constantemente seu parque tecnológico e de equipamentos para apoio diagnóstico, em especial diagnóstico por imagem.
- 1.4.** Ainda, torna-se premente a busca de novas tecnologias em saúde que acompanhem o desenvolvimento e avanços da medicina e da ciência, tanto para aperfeiçoamento da

capacidade de apoio diagnóstico, quanto para auxiliar nas ações de ensino dos alunos de graduação e pós-graduação.

2. JUSTIFICATIVA:

- 2.1.** A solução de telefonia IP para SEHAC (SERVIÇO SOCIAL HOSPITAL ALCIDES CARNEIRO), HAC (HOSPITAL ALCIDES CARNEIRO), UPA (Unidade de Pronto Atendimento) de CASCATINHA, CENTRO e de ITAIPAVA, deverá atender as comunicações externas e internas das unidades de forma totalmente independente. Esta solução de comunicação possui “custo zero” nas ligações originadas e finalizadas dentro das unidades contempladas, sem qualquer cobrança na utilização do serviço de telefonia fixa oferecido por operadoras deste ramo. A economicidade é tamanha que chega a alcançar economia em torno de trinta por cento, na sua totalidade. Uma vez que, a telefonia IP nos atenderá plenamente nos serviços que já dispomos hoje, e trará novos recursos agregados a esta tecnologia.
- 2.2.** O detalhamento contido neste Termo de Referência, assegurará a execução de serviços de aquisição, instalação, configuração, treinamento e manutenção. Busca-se com este projeto a melhoria do serviço de telefonia como um todo e a redução de custos operacionais. Tais melhorias irão impactar diretamente na execução de serviços que são essenciais para melhor servir a população, garantindo a satisfação dos colaboradores e agilidade dos processos das instituições.
- 2.3.** Considerando as vantagens abaixo relacionadas, da utilização de ramais IP, com protocolo SIP (Session Initiation Protocol), em comparação à utilização de ramais convencionais (analógicos e digitais), optou-se pela adoção desta tecnologia.
- 2.3.1.** Ligações criptografadas;
 - 2.3.2.** Flexibilidade no remanejamento de ramais e ativação de novas localidades;
 - 2.3.3.** Menor custo de manutenção;
 - 2.3.4.** Mobilidade para usuários;
 - 2.3.5.** Recebimento de fax por e-mail;
 - 2.3.6.** Correio de voz centralizado;
 - 2.3.7.** Tarifação e gerência centralizada de toda a rede;
 - 2.3.8.** Menor espaço físico para instalação;
 - 2.3.9.** Eliminação da rede cabeada de voz;
 - 2.3.10.** Implementação de políticas de acesso centralizadas;
- 2.4.** A implantação da solução proporcionará: eficiência, eficácia, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, melhorando o atendimento das seguintes necessidades a seguir:
- 2.4.1.** Reduzir custos operacionais;
 - 2.4.2.** Fornecer às unidades, mobilidade aos usuários da rede corporativa;
 - 2.4.3.** Integrar e padronizar os recursos de telefonia das unidades, permitindo a gerência e o monitoramento centralizado de falhas e de desempenho;
 - 2.4.4.** Estender a utilização de recurso VoIP às unidades descentralizadas;
 - 2.4.5.** Disponibilizar informações precisas e tempestivas para o gerenciamento de despesas com ligações telefônicas;
 - 2.4.6.** Implementar novas funcionalidades, como integração com serviços de fax e bilhetagem;
 - 2.4.7.** Permitir e facilitar a expansão futura na planta de telefonia;

- 2.5. O SEHAC, HAC, UPA de CASCATINHA, CENTRO e de ITAIPAVA, em seu atendimento aos setores administrativos tem a necessidade do acesso à internet para viabilizar serviços de comunicação de voz, web, e-mail, áudios e vídeos.
- 2.5.1. A atual estrutura de acesso à internet do SEHAC dispõe de um link de acesso à internet de apenas 200Mb, ou seja, com a implementação da telefonia em nuvem este ficará extremamente saturado. E as UPA's de Cascatinha, Centro e Itaipava, dispõe de link de acesso à internet BANDA LARGA de apenas 600Mb para cada uma das unidades, ou seja, com a implementação da telefonia em nuvem estas também ficarão extremamente saturadas;
- 2.5.2. Em um mundo onde cada vez mais a agilidade das informações e o tempo são preciosos, uma falha ou falta de serviço de acesso à internet de qualidade pode trazer prejuízos imensuráveis no que tange aos processos administrativo e aos exames.
- 2.5.3. Com as novas demandas dos serviços de transparência e administração pública requerem aperfeiçoamentos em tais serviços, isto é, contratação de um acesso à internet dedicado de 500Mb Full Duplex (Download e Upload) para o SEHAC e acesso à internet BANDA LARGA de 1Gb para atender as UPA's (Unidade de Pronto Atendimento).
- 2.6. Com esta adequação e ampliação dos serviços prestados no cumprimento de seus objetivos de ofertar assistência integral aos usuários do SUS. Contribuindo assim para a melhoria da assistência e do atendimento ofertado aos pacientes do Município de Petrópolis.

3. OBJETO:

- 3.1. O **objeto** do presente pregão presencial, tem por **finalidade a contratação de serviços de telefonia IP com a instalação, configuração, treinamento e manutenção, pelo período de 12 (doze) meses**, de empresa especializada na prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphones), serviço de comunicação unificada (UC), call center, serviço telefônico fixo comutado (STFC) com ligações ilimitadas nas modalidades local e longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, serviço de 0800 para recebimentos de ligações gratuitas (local e DDD) e tri dígito, equipamentos com sobrevivência, **serviço de acesso à internet (IP) dedicado com ANTI-DDOS, serviço de circuito de comunicação de dados e circuito de acesso à internet banda larga**, prestação de todos os serviços de informação telefônica, estabelecendo o comodato de linhas móveis, em atendimento as necessidades do SEHAC, HAC, UPA de Cascatinha, Centro e de Itaipava, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus **Anexos**, parte integrante do presente **Termo de Referência**.
- 3.2. A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Media Gateway/Roteador, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos.
- 3.3. O objetivo principal é obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.

- 3.4. Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX virtual em nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.
- 3.5. A empresa contratada será responsável pelo fornecimento do serviço de telefonia incluindo o link de voz SIP necessário para o funcionamento da solução (30 Canais simultâneos).
- 3.6. O serviço deverá considerar a migração da atual estrutura de telefonia do SEHAC (SERVIÇO SOCIAL HOSPITAL ALCIDES CARNEIRO), HAC (HOSPITAL ALCIDES CARNEIRO) e as unidades externas do SEHAC - UPA's (Unidade de Pronto Atendimento) com a operadora atualmente contratada.
- 3.7. O SEHAC, HAC e as unidades externas do SEHAC - UPA's, possuem aproximadamente 270 ramais em DDR.
- 3.8. A portabilidade e habilitação dos ramais DDR fazem parte do certame e seus serviços serão executados na fase de implantação e serão mantidos por toda a vigência contratual.
- 3.9. Todos os números contidos nas faixas de numeração DDR serão implementados e funcionarão junto ao PABX IP a ser implementado. Assim, pede-se ao Prestador de Serviços de Telecomunicações o fornecimento de Ramais DDR, de tal forma que as ligações entrantes sejam diretamente encaminhadas ao seu ramal de destino.
- 3.10. 50% dos ramais do SEHAC, HAC e as unidades externas do SEHAC - UPA's, solicitados na solução IP PABX, serão DDR e 50% serão virtuais. Os ramais virtuais poderão receber apenas ligação entre ramais do SEHAC, HAC e as unidades externas do SEHAC - UPA's (ligações internas) e efetuar ligações externas, não necessitando receber chamadas externas a rede de telefonia do SEHAC, HAC e as unidades externas do SEHAC - UPA's.
- 3.11. Os serviços de telefonia deverão considerar minutagem ilimitada conforme modalidades descritas no item e subitens do **ANEXO II**(2, 2.1 e 2.2).
- 3.12. A solução deve ser entregue fim a fim.
- 3.13. A contratada deverá fornecer como parte da solução os aparelhos de telefonia, telefones IP's, gateways, gateways de sobrevivência, ATA's e headsets de modo que atenda todos os usuários.
- 3.14. A contratada deverá instalar 01 gateway com sobrevivência em cada estrutura, ou seja, no SEHAC, HAC e as unidades externas do SEHAC - UPA's, para manter a comunicação no caso de queda da internet.
- 3.15. Os aparelhos deverão ser ofertados na modalidade comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada.
- 3.16. Cada ramal deverá ser entregue com aparelho telefônico pronto para uso.
- 3.17. Para os sites atualmente com telefones analógicos e que não possuam rede estruturada de voz, o serviço será entregue em conexão RJ-11 através de ATA's ou GATEWAY FXS, com 1 WAN ETH 10/100 e 01 LAN 10/100. Para conectar aparelhos analógicos existentes.
- 3.18. Os aparelhos Headset deverão ser ofertados na modalidade comodato e seu valor deve ser incluído na assinatura do ramal, não gerando assim uma cobrança apartada:
 - 3.18.1. 1% do total de usuários deverá ser atendido com Headset USB.
 - 3.18.2. 1% do total de usuários deverá ser atendido com Headset Bluetooth.

- 3.19.** Os serviços de telefonia fixa deverão prever a portabilidade dos números assinados pelo SEHAC, HAC e as unidades externas do SEHAC - UPA's, fornecidos atualmente pela Oi - Telemar Norte/Leste.
- 3.20.** Em função da portabilidade, será permitida uma única interrupção nas comunicações, por um período não superior a 6 (seis) horas, durante a ativação.
- 3.21.** A contratada deverá realizar a portabilidade e efetuar os testes necessários ao seu perfeito funcionamento.
- 3.22.** Contratação de empresa especializada que possua licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), solução será dividida por grupos de serviços para a prestação dos Serviços de:
- 3.22.1. Grupo I: SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA-STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel):** para o fornecimento de canais de telefonia com viabilidade técnica para DDR a realização de ligações ilimitadas Brasil via SIP ou E1 (R2 Digital/ISDN), de forma contínua compreendendo as modalidades: fixo-fixo local e longa distância nacional, fixo-móvel local e longa distância nacional ilimitadas, visando atender às necessidades, de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus **ANEXOS**.
- 3.22.2. Grupo II:** Serviço 0800 e Tri Dígito de acordo com especificações e condições presentes neste documento e seus **ANEXOS**.
- 3.22.3. Grupo III: SOLUÇÃO DE PABX EM CLOUD:** Prestação de serviços de comunicação em nuvem, com ramais físicos, virtuais (softphones), serviço de comunicação unificada (UC), Call Center e equipamentos como descritos nos **ANEXOS**.
- 3.22.4. Grupo IV:** SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (IP) DEDICADO COM “ANTI DDoS”, FAIXA DE IP's VÁLIDOS E DNS REVERSO COM LOCAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.
- 3.22.5. Grupo V:** CIRCUITO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA.
- 3.22.6. Grupo VI: COMODATO DE LINHAS MÓVEIS:** Cessão em comodato de 5 (cinco) linhas móveis da operadora Claro ou superior, com ligações ilimitadas fixo/móvel para qualquer outra operadora em todo território nacional e com 5 (cinco) Gb de internet cada.
- 3.22.7. Grupo VII: SERVIÇO DE INFORMAÇÃO TELEFÔNICA:**
- 3.22.7.1.** Disponibilizar um canal direto em horário comercial de atendimento para abertura de ordem de serviço (OS) e para outras eventualidades (Perda, roubo, extravio de linhas, reparo, ativação de roaming ou qualquer demanda e dúvida do cliente.).
- 3.22.7.2.** Repassar a empresa, mediante protocolo, todas as informações acerca das solicitações feitas às operadoras, assim como informar todos os contatos mantidos e procedimentos adotados, para os fins do objeto em tela.
- 3.22.7.3.** Enviar, sempre que solicitado, relatórios mensais de consumo por usuário, extrato por linha, análise e contestações de todas as faturas e autorização mensal de cada uma das faturas da operadora, na seguinte forma:
- 3.22.7.3.1.** Disponibilização de relatórios gerenciais.
- 3.22.7.3.2.** Geração de relatórios em formato analítico, sintético e/ou gráfico.
- 3.22.7.3.3.** Identificação de discrepâncias e distorções.
- 3.22.7.3.4.** Relatórios de auditoria e contestações.
- 3.22.7.3.5.** Relatórios específicos para fiscalizações e auditorias internas.

- 3.22.7.3.6. Relatórios de informações para subsidiar regras de uso.
3.22.7.3.7. Relatórios de inventário.

Poderá ser solicitada à empresa classificada em primeiro lugar, após a fase de lances e devidamente habilitada, demonstração dos equipamentos descritos da proposta, bem como funcionalidade dos serviços, objeto desta licitação.

4. **PRAZOS:**

- 4.1. O prazo para o início dos serviços será de no máximo 60 (sessenta) dias, contados a partir da assinatura do contrato.

5. **MODO E LOCAL DO FORNECIMENTO:**

5.1. Entrega e Instalação serão realizados em:

5.1.1. **HAC e SEHAC:**

QTD Total: 200 e Produto: Ramal Virtual.
Rua Vigário Correa, 1345.
Bairro: Corrêas - CEP: 25.720-265.
TEL: (24) 2236-6600 - Ramal: 342.

5.1.2. **UPA de CASCATINHA:**

QTD Total: 20 e Produto: Ramal Virtual.
Rua Bernardo Proença, 500.
Bairro: Itamarati - CEP: 25710-082.
TEL: (24) 2246-8931.

5.1.3. **UPA do CENTRO:**

QTD Total: 20 e Produto: Ramal Virtual.
Rua Washington Luiz, 600.
Bairro: Centro - CEP: 25655-006.
TEL: (24) 2246-9132.

5.1.4. **UPA de ITAIPAVA:**

QTD Total: 20 e Produto: Ramal Virtual.
Estrada União e Indústria, 11755.
Bairro: Itaipava - CEP: 25.730-740.
TEL: (24) 2246-9107.

5.1.5. **PS Bairro da Glória**

QTD Total: 10 e Produto: Ramal Virtual.
Rua Raimundo Norato Bruno de Lima (Próximo ao nº 605)
Bairro da Glória - CEP: 25720-460.
TEL: A ser instalado

OBS: Os serviços serão acompanhados pelo Depto. de Engenharia Clínica, que está na Rua Vigário Correa, 1345 - Corrêas, de segunda à sexta-feira das 8:00 às 17:00hs - TEL: (24) 2236-6600 - Ramal: 342.

5.2. Prazo e Validade da Proposta:

- 5.2.1.** O prazo da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias.
- 5.2.2.** O preço deve ser cotado em reais. Qualquer divergência de preços será corrigida, prevalecendo sempre o **menor preço**.
- 5.2.3.** Nos preços indicados deverão estar inclusos todos os custos relativos à mão de obra, tributos, insumos, encargos, impostos de responsabilidade da Contratada, inclusive seguros, transporte, materiais diversos, despesas gerais com documentação e demais custos diretos ou indiretos necessários à realização do objeto contratado.
- 5.2.4.** Apresentar folders dos equipamentos contendo as especificações técnicas para avaliação.
- 5.3.** Poderá ser solicitado o envio do equipamento, para melhor avaliação, principalmente demonstração e análise da nossa equipe técnica.

5.4. Descrição detalhada do serviço:

- 5.4.1. OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA IP COM INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 MESES, conforme especificado abaixo:**

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	TIPO	QTDE	UND	QTDE	VALOR MÁXIMO ACEITO
1	Serviço de telefonia 30 canais simultâneos.	Serviço	1	MÊS	12	1.999,00
2	Assinatura serviço 0800 e Tri Dígito, alcance nacional, franquia ilimitada Brasil fixo e móvel.	Serviço	2	MÊS	12	2.438,00
3	Solução IP PABX.	Serviço	1	MÊS	12	1.180,00
4	Interface de gerenciamento.	Serviço	1	MÊS	12	1.049,00
5	Sistema de tarifação e bilhetagem.	Serviço	1	MÊS	12	1.577,00
6	Licença ramal tipo I, franquia ilimitada fixo e móvel, terminal IP tipo I e softphone mobile.	Serviço	270	MÊS	12	17.820,00
7	Licença ramal tipo II, franquia ilimitada fixo e móvel, terminal IP tipo II e softphone mobile.	Serviço	10	MÊS	12	700,00
8	Licença ramal tipo III, franquia ilimitada fixo e móvel, terminal IP tipo I e softphone mobile.	Serviço	1	MÊS	12	87,00
9	Licença de agente de Call Center.	Serviço	6	MÊS	12	966,00
10	Licença de supervisor de Call Center.	Serviço	1	MÊS	12	255,00
11	Plataforma de Whatsapp Multi-Atendente (01 Número(s)/10 atendentes/usuários).	Serviço	1	MÊS	12	2.450,00

12	Serviço de acesso à internet (IP) 500Mbps dedicado com "ANTI DDoS", faixa de IP's válidos e DNS reverso com locação e manutenção dos equipamentos.	Serviço	1	MÊS	12	5.500,00
13	Circuito de acesso à internet banda larga 1Gbps.	Serviço	3	MÊS	12	861,00
14	Comodato de linhas móveis (voz e dados) franquia ilimitada fixo e móvel brasil e pacote 5Gb.	Serviço	5	MÊS	12	445,00
15	Serviço informação telefônica.	Serviço	1	MÊS	12	999,00

Valor Total Estimado R\$ 459.912,00 (Quatrocentos e cinquenta e nove mil novecentos e doze reais).

5.4.2. AMOSTRA:

5.4.2.1. A critério da Administração, e com o objetivo de assegurar que o objeto da proposta apresentada pela Licitante conforma-se de fato às exigências técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, poderá ser solicitado à licitante que estiver provisoriamente melhor colocada apresentar amostras de todos os itens contidos no **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**, os quais, para verificação das funcionalidades, deverão ser instalados em local de responsabilidade da Licitante, ficando a adjudicação do certame sujeita à aprovação deste equipamento experimental.

5.4.2.2. Caso não se confirme a adequação do produto, a amostra não será aceita e a proposta será reprovada. Neste caso, o pregoeiro convocará, também para a realização da avaliação dos produtos, a empresa subsequente na classificação;

5.4.2.3. No caso de necessidade de deslocamento para avaliação das amostras, os custos serão arcados pelo Licitante.

5.4.2.4. Em nenhum caso será excluída a necessidade do acompanhamento de profissional técnico capacitado e com plenos conhecimentos das características e funções dos materiais e equipamentos integrantes da solução ofertada, para comprovar à CONTRATANTE que o equipamento possui todas as especificações exigidas, sendo necessária a demonstração de funcionamento, funções e características.

5.4.2.5. Os referidos equipamentos serão submetidos a testes de funcionamento e comprovações quanto às especificações técnicas, sendo avaliado se suas especificações estão de acordo com as exigidas neste Termo de Referência e seus respectivos **ANEXOS**.

6. No **ANEXO I**, encontra-se as especificações e quantificações do lote único, do sistema e dos equipamentos.

7. DA SUBCONTRATAÇÃO:

7.1. Será permitida a subcontratação de até 50% deste edital, considerando a necessidade de atendimento de todos os endereços solicitados nos **itens 11 e 12.11 do Anexo II**. Atendendo aos preceitos do art. 72 da Lei n: 8.666/93, considerando as peculiaridades do mercado e com intuito de possibilitar a perfeita execução dos serviços, é permitido a

empresa subcontratar, sob sua inteira responsabilidade, os meios físicos de acesso (lastmile), entre o site central da CONTRATANTE e o seu Data Center.

- 7.2. Tal condição deverá ser explicitamente informada por escrito, destacando-se os dados das empresas e/ou instrutor(a) subcontratadas.
- 7.3. A subcontratação de recursos acessórios a outra sociedade ou pessoa física não transferirá a esta a responsabilidade pela disponibilização dos referidos recursos. A responsabilidade integral pelo serviço objeto deste Termo de Referência permanecerá com a CONTRATADA, independente da realização de subcontratação de parcela(s) do serviço.

OBS: Deverá estar incluso todos os itens necessários para a instalação, conforme descrito abaixo:

1. Deverá ser garantido o envio das instruções de uso e manuais de operação e técnico, que devem conter informações e instruções em língua portuguesa;
2. Fornecimento de todos os cabos (elétricos, rede etc.), conectores, indispensáveis ao funcionamento solicitado anteriormente;
Em nenhuma hipótese será permitida a utilização da infra-estrutura de rede atualmente utilizada nos locais de instalação, tendo em vista o atual fluxo/tráfego intenso de dados;
3. Treinamento operacional e técnico, para os setores contemplados por todo o sistema.

6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

- 6.1. Os pagamentos serão efetuados em 30 (trinta) dias após o recebimento e aceite dos equipamentos, contados do adimplemento das obrigações contratuais, mediante emissão de Nota Fiscal que deverá ser atestada pelo responsável.

7. CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO E DE PAGAMENTO:

- 7.1. O vencedor do certame deverá implantar cada um dos Módulos dos Sistemas nas Secretarias responsáveis e naquelas onde as funcionalidades serão essenciais, definidas após a assinatura do Contrato.
- 7.2. O pagamento será realizado proporcional a cada um dos módulos instalados, devendo a cota de instalação ser quitada apenas uma só vez quando da implantação, mantendo a cota de gestão mensalmente até o fim do contrato.

8. CONDIÇÕES DO RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO:

- 8.1. O recebimento provisório do objeto do contrato será feito no ato da entrega dos serviços.
- 8.2. O recebimento definitivo será efetuado por colaborador designado, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, nos moldes da legislação pertinente.

9. SANÇÕES PELO INADIMPLEMENTO:

- 9.1. Pelo inadimplemento total ou parcial na execução do objeto da licitação, o contratado sujeitar-se-á às seguintes sanções, garantida a prévia defesa, conforme art. 64 do Regulamento de Licitações e Contratações do SEHAC.
- a) Advertência;
 - b) Multas;
 - Multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total atualizado do contrato, no caso de inadimplemento.
 - c) Suspensão temporária de participação em competição e impedimento de contratar com o SEHAC pelo prazo de 01 (um) ano.
 - d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o SEHAC, até que seja movida reabilitação do concorrente perante o mesmo.
 - e) Rescisão do contrato.
 - As multas aplicadas serão consideradas dívida líquida e certa, ficando o SEHAC autorizado a descontá-las dos pagamentos devidos ao contratado, ou das garantias oferecidas, ou ainda, cobrá-las judicialmente, servindo, para tanto, o termo de contrato como título executivo extrajudicial.
 - A aplicação das multas não exime o contratado de responder perante o SEHAC por perdas e danos, observado o que dispõem os artigos 402 a 405 do Código Civil Brasileiro.

10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA:

- 10.1. Os recursos para fazer face às despesas decorrentes deste **CONTRATO** são provenientes do orçamento anual do SEHAC, aprovado por seu Conselho Diretor, conforme em seu estatuto.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 11.1. Executar fielmente o contrato, de acordo com este **Termo de Referência**.
- 11.2. Manter durante todo o prazo da entrega, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 11.3. Entregar os equipamentos rigorosamente de acordo com as descrições constantes na proposta comercial no prazo estipulado no **item 4.1**, garantindo a substituição dos equipamentos em 48 (quarenta e oito) horas da notificação escrita, feita pelo setor competente, sem qualquer ônus, caso estejam em desacordo com o solicitado.
- 11.4. O SEHAC reserva-se o direito de não receber os equipamentos em desacordo com o previsto neste instrumento, podendo cancelar o contrato e aplicar as sanções cabíveis, nos termos da legislação vigente.
- 11.5. Cumprir o preço pactuado na proposta, bem como, a entrega do mesmo, durante todo o procedimento competitivo até efetiva conclusão do contrato.
- 11.6. Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o **Objeto** deste **Termo de Referência**, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes do fornecimento.
- 11.7. A CONTRATADA deve possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto a ANATEL (Agência

Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço e deverá apresentar junto com os documentos de habilitação.

- 11.8. Fornecer os materiais/produtos de acordo com as especificações e condições expressas neste termo e no edital.
- 11.9. O material/produto deverá estar devidamente embalado, acompanhado da nota de empenho e da respectiva nota fiscal, para conferência, e conter em seu rótulo ou embalagem, quando for o caso, além do prazo de validade, as demais exigências legais.
- 11.10. Assumir integral responsabilidade pela qualidade dos equipamentos fornecidos, bem como por todo transporte e deslocamentos necessários à entrega dos mesmos, não se admitindo, sob nenhum pretexto, que sejam atribuídos a empresas subcontratadas ou a fabricantes os ônus de qualquer problema que porventura venha a ocorrer.
- 11.11. Entregar os materiais/produtos e executar os serviços constantes deste Termo de Referência respeitando, sempre, as normas da ABNT, bem como as portarias do INMETRO, em vigor, no que couber.
- 11.12. Comprovar a origem dos bens importados oferecidos e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, se houver, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa.
- 11.13. Não transferir a terceiros, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade na execução do contrato.
- 11.14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12,13 e 17 a 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).
- 11.15. Substituir, nos termos do subitem 11.14, o material/produto que apresentar alteração, deterioração, imperfeição, ou quaisquer outros vícios, ainda que constatados após o seu recebimento e/ou pagamento.
- 11.16. Retirar, após notificação, o material/produto rejeitado no prazo máximo de 10 dias corridos, sendo que o Contratante não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo que venha a ocorrer após esse prazo, podendo dar a destinação que julgar conveniente ao material/produto abandonado em suas dependências.
- 11.17. Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências dos setores devidamente identificados com uniforme e crachá.
- 11.18. Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho.
- 11.19. Responsabilizar-se sobre quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços.
- 11.20. Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses.
- 11.21. Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses.
- 11.22. Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade.
- 11.23. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente ao SEHAC, HAC e as três unidades externas do SEHAC - UPA's ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 11.24. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e

referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o SEHAC, HAC e as três unidades externas do SEHAC - UPA's.

- 11.25. Considerar que a ação de fiscalização da Administração do SEHAC, não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.
- 11.26. Comunicar ao Contratante, no limite máximo de 48 (quarenta e oito) horas da data que antecede a entrega ou a retirada do produto/etapa, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo, com a devida comprovação.
- 11.27. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 11.28. Fornecer telefone e e-mail operantes para comunicação entre as partes.
- 11.29. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

- 12.1. Acompanhar e fiscalizar a entrega do material/produto contratado, por um representante designado. E fiscalizar a execução dos serviços.
- 12.2. Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento.
- 12.3. Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na execução dos serviços.
- 12.4. Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação
- 12.5. Emitir formalmente Ordem de Fornecimento / Serviço para a Contratada.
- 12.6. Emitir pareceres no processo administrativo relativo à presente contratação, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais.
- 12.7. Elaborar juntamente com os fiscais técnico, requisitante e administrativo, o Plano de Inserção.
- 12.8. Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços.
- 12.9. Rejeitar, no todo ou em parte, o material/produto e/ou serviço, em desacordo com este **Termo de Referência**.
- 12.10. Proceder ao pagamento do contrato, na forma e no prazo pactuado.
- 12.11. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências dos setores.
- 12.12. Comprovar e relatar por escrito as eventuais irregularidades na entrega do objeto contratado.
- 12.13. Não permitir assistência técnica, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela prestadora de serviços.
- 12.14. Notificar, por telefone e/ou e-mail, à CONTRATADA, de ocorrência de defeitos ou deficiência, que venha constatar nos equipamentos.
- 12.15. Notificar, por escrito, à contratada, a disposição de aplicação de eventuais penalidades, garantido o contraditório e a ampla defesa.
- 12.16. Notificar, por escrito, à contratada, ocorrência de eventuais imperfeições no curso da entrega, fixando prazo para a sua correção.
- 12.17. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida.

12.18. Zelar pela segurança dos materiais/produtos / materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas.

13. OBRIGAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE:

13.1. A fiscalização do Contrato será exercida pelo SEHAC, através de funcionário a ser designado.

13.2. Não obstante a empresa CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o CONTRATO, diretamente ou por prepostos designados.

14. EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIO RELATIVO AO OBJETO:

14.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, juntamente com sua devida CAT (Certidão de Acervo Técnico), junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura) e/ou CFT (Conselho Federal dos Técnicos Industriais), contendo a indicação do responsável técnico pela execução do objeto, onde comprove que a licitante executou serviços similares e compatíveis ao objeto desta licitação. O Atestado deverá conter:

- ✓ Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente.
- ✓ Local e data de emissão.
- ✓ Nome, cargo, telefone, fax, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.
- ✓ Período de fornecimento.

14.2. Certidão de registro da empresa e do responsável técnico junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura) e/ou CFT (Conselho Federal dos Técnicos Industriais), na região onde se situa a sede da empresa ou sua filial, em atividade relacionada ao objeto deste Termo de Referência.

14.3. Comprovante de que a licitante possui, ao menos, um responsável técnico na data da abertura das propostas, detentor de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Termo de Responsabilidade Técnica (TRT), relativo à execução de serviços de manutenção.

14.4. Certidão Negativa do FGTS- CRFGTS.

14.5. Certidão Negativa do ICMS.

14.6. Certidão Negativa do ISS.

14.7. Certidão Negativa de Débitos junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações);

14.8. Certidão Negativa de Débitos da UNIÃO-CNDU.

14.9. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas-CNDT.

14.10. Certidão de Registro da empresa e dos responsáveis técnicos pertencentes ao quadro técnico da licitante emitida pelo CREA ou Conselho competente vigentes.

14.11. Comprovante de Inscrição do CNPJ.

14.12. Contrato Social e, se for o caso, suas alterações, registrados na Junta Comercial ou Estatuto e Ata de Alterações, e respectivas publicações, nos casos de Sociedade Anônima.

- 14.13.** Para fins de qualificação complementar a proposta, a licitante deverá apresentar juntamente com a proposta de preço, declaração informando que é parceira da solução e que está apta e autorizada a comercializar os produtos ofertados, bem como a realizar os serviços descritos no presente Termo de Referência.
- 14.14.** Licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) e SCM (Serviço de Comunicação e Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço, bem como versão certificada da publicação no Diário Oficial da União (DOU).
- 14.15.** Apresentar Comprovante de Cadastro da Operadora na ABR Telecom (Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações), a mesma poderá ser comprovada através de Print da tela de acesso da operadora junto ao portal da ABR Telecom (Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações).

JUSTIFICATIVA: A necessidade da exigência do documento do fabricante do item 14.14, dar-se-á devido aos sistemas operacionais ser específico do conjunto e indispensável para a adequada prestação dos serviços, fornecimento de peças e componentes a serem contratados, e a sua disponibilização e manutenção não são triviais sendo necessária comprovação de capacidade técnica por intermédio de apresentação de atestado específico. Busca-se, com esta habilitação principalmente, verificar se a contratada detém a expertise necessária para prestar os serviços adequadamente do sistema que será instalado, considerando, inclusive, os níveis de complexidade na execução contratual. Sendo assim, é fácil perceber que é necessário a apresentação do documento solicitado no item 14.14. Portanto, é imprescindível que a Contratada forneça os documentos. Do contrário, correr-se-ia o risco de a Administração contratar uma empresa sem a expertise na prestação do serviço, o que poderia trazer consequências danosas ao serviço.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS:

- 15.1.** Poderão ser exigidos no Edital, documentos extras pertinentes ao certame.
- 15.2.** A apresentação de proposta implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste Termo; não podendo qualquer licitante invocar desconhecimento dos termos do ato convocatório ou das disposições legais aplicáveis à espécie para furtar-se ao cumprimento de suas obrigações;
- 15.3.** Casos omissos e dúvidas serão resolvidos de acordo Regulamento de Licitações e Contratações do SEHAC.

Almir Fernandes Tenente
Eng. Eletricista - Eletrônica
CREA-RJ 1991100209
Matrícula: 2897