

HOSPITAL NAVAL DE RECIFE

Termo de Referência 102/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
102/2025	783702-HOSPITAL NAVAL DE RECIFE	ANGELA MARIA GOMES DA SILVA	22/09/2025 14:22 (v 0.12)
Status			
CONCLUIDO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		63066.003371/2025-65

1. Condições gerais da contratação

1.1. A presente Dispensa Eletrônica tem por objeto a contratação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC (fixo e fixo-móvel), através de Tronco SIP ou Acesso Digital E1 + gateway SIP e de Serviço Móvel Pessoal - SMP (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e dados), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua. O objeto será licitado em **"LOTE ÚNICO"**, conforme os subitens a seguir e conforme as especificações e condições constantes deste instrumento e seus anexos:

Descrição do Serviço		Catserv	Und
Serviços de Telefonia Fixa			
1	Chamadas Locais Fixo-Fixo STFC-Local-FF	26115	Minutos
2	Chamadas Locais Fixo-Móvel STFC-Local-FM (VC1)	26115	Minutos
3	Chamadas Nacionais Fixo-Móvel - STFC-LDN-FM (VC2)	26131	Minutos
4	Chamadas Nacionais Fixo-Móvel - STFC-LDN-FM (VC3)	26140	Minutos
5	Chamadas Nacionais Fixo-Fixo STFC-LDN-FF (Degraus 1 a 4)	27839	Minutos
6	Assinatura de Entroncamento Digital Bidi-recional E1 (Feixe)	26387	UN
7	Assinatura DDR (módulo com 150 ra-mais)	26387	UN
8	Taxa de Instalacao do feixe E1/Habilitação de Serviço de Telefonia STFC	26085	UN
Serviços de Telefonia Móvel			
9	Pacote de Serviços Empresarial Tipo II (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming ilimitado acesso à caixa postal / secretária eletrônica ilimitado, franquia mínima de Mensal dados de 10 GB e fornecimento de 20 (vinte) smartphones em comodato.	26387	Assinatura Mensal
10	Ligações LDI (LDI - SMP - M/FM) Origem Móvel - Qualquer País/Região	27847	Minutos
11	Utilização de dados em roaming internacional	27855	Diárias de Franquia Habilitada
12	Assinatura mensal de linha de dados, com franquia mínima de 10 GB e SIM CARDS.	26344	Assinatura Mensal
Locação de Manutenção de Equipamentos			Quantidade
CPTC – Central Privada de Comutação Telefônica			1
Aparelhos telefônicos IP			15
Aparelhos telefônicos analógicos			100

1.2. A contratação inclui a assinatura do plano de ligações nacionais ilimitadas, o fornecimento de todos os equipamentos necessários, a instalação, configuração e ativação do serviço, bem como o treinamento dos fiscais e do gestor do contrato quanto à operação da solução de PABX. A manutenção de todo o sistema, inclusive dos equipamentos locados, também deve ser considerada nos valores propostos.

1.3. A contratação pretendida será global e com regime de empreitada por preços unitários, conforme segue: Mensalidade do serviço: valor fixo mensal correspondente à interligação entre o Hospital Naval de Recife e a rede de telefonia pública; Mensalidade do ramal: valor fixo mensal correspondente à quantidade de ramais utilizados na solução; Taxa de instalação: a ser cobrada na primeira fatura, de pagamento único, que inclui a instalação e ativação dos serviços.

1.4. Deverá ser cadastrado no serviço o plano alternativo para as chamadas de longa distância internacional, nos preços unitários propostos pela empresa. As ligações internacionais serão cobradas somente quando efetivamente realizadas, por minuto e nos valores unitários informados pela proponente.

1.5. A operação do STFC por meio dos troncos digitais SIP deverá observar e atender todos os preceitos, técnicas, normas e regulamentos emitidos pela ANATEL / UIT-T, bem como ser compatível com a Central Privada de Comutação Telefônica a ser fornecida pela CONTRATADA ao Hospital Naval de Recife.

1.6. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados do início dos serviços, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.8. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum e classificado como continuado, tendo em vista a necessidade diária de utilização de ligações telefônicas no desempenho das atividades cotidianas da Hospital Naval de Recife.

1.9. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.10. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

1.11. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista a necessidade de execução ininterrupta para garantir a comunicação institucional, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, conforme Estudo Técnico Preliminar.

1.12. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.13. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Fundamentação e descrição da necessidade

2.1. A contratação pretendida justifica-se por se tratar de um serviço auxiliar imprescindível para a realização das atribuições diárias de toda e qualquer empresa, pois os recursos de telefonia proporcionam uma comunicação mais ágil e dinâmica, possibilitando uma comunicação direta e pessoal.

2.2 No Hospital Naval de Recife, seu uso abrange a necessidade de seus colaboradores na comunicação interna (entre os setores) e principalmente externa, seja com outros órgãos públicos e privados, no caso da nossa diretoria ;

seja com pacientes atendidos pelo setor de reabilitação, com as unidades de saúde atendidas por nossos laboratórios ou com as instituições de saúde participantes do Registro Hospitalar de Câncer, no caso das áreas técnicas; ou seja com fornecedores e prestadores de serviços, no caso das áreas administrativas.

2.3 Assim, fica evidente a essencialidade dos serviços telefônicos para o desempenho habitual das atividades de todos os setores do Hospital Naval de Recife, sendo que a descontinuidade ou mesmo uma interrupção comprometeria a integridade do nosso funcionamento rotineiro, causando prejuízos à prestação de um serviço público de saúde, à população aqui atendida e, conseqüentemente, ao interesse público.

2.4. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

25. Com fulcro no parágrafo único, do art. 1º, do Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022, incluído pelo Decreto nº 11.137, de 18 de julho de 2022 c/c subitem 1.53, da SGM-102 (NORMAS SOBRE LICITAÇÕES, ACORDOS E ATOS ADMINISTRATIVOS) 6ª Revisão, o objeto da contratação está previsto no Programa de Aplicação de Recursos (PAR), conforme detalhamento a seguir:

- I) Código PAR:0046/2025;
- II) Data da aprovação de inclusão do objeto no PAR: 10/01/2025; e
- III) Natureza de despesa: 339039.

3. Descrição da solução como um todo

Dos Serviços telefônicos

3.1. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade local, para recebimento e realização de ligações fixo-fixo e fixo-móvel, através de 1 (um) entroncamento digital (E1), com 30 (trinta) canais, com capacidade de 2 Mbps e com 80 (oitenta) ramais DDR, através de protocolo SIP, destinado ao tráfego de chamadas entre a rede pública de telefonia local e o Hospital Naval de Recife.

3.2. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas modalidades longa distância nacional e internacional, para recebimento e realização de ligações fixo-fixo e fixo-móvel, por meio dos troncos telefônicos do Item I e instalados no Hospital Naval de Recife, destinado ao tráfego de chamadas de longa distância nacional e internacional.

3.3. Solução de PABX - Fornecimento com instalação física e ativação da programação inicial de 01 (uma) central telefônica PABX Digital SIP, com roteador, com 15 (quinze) aparelhos IP e com 100 (cem) aparelhos analógicos, na modalidade locação com manutenção conforme as especificações mínimas abaixo:

- a) Alimentação elétrica 220V;
- b) Central homologada junto a Anatel;
- c) Operação com interface de entroncamento digital E1 - R2, RDSI e SIP;
- d) Software web para gestão do PABX;
- e) Suporte a placa atendedora;
- f) Suporte a música de espera;
- g) Transferência e captura de chamadas;
- h) Grupo de atendimento;
- i) Grupo de captura;
- j) Siga-me;
- k) Rediscagem;
- l) Redirecionamento por ramal ocupado / não atende;
- m) Rechamada interna por ramal ocupado / não atende
- n) Cadeado eletrônico (bloqueio de ramal por senha);
- o) Conferência a 3 pessoas ou mais;
- p) Atendimento simultâneo;

- q) Desvio de chamada;
- r) Identificador de chamadas;
- s) Discagem abreviada;
- t) Busca automática;
- u) Possibilidade de ativação;
- v) Programação remota;
- x) Compatibilidade com interfaces VOIP.

3.4. O serviço poderá empregar as seguintes tecnologias, a critério da CONTRATADA: cabo metálico, fibra óptica ou enlace de rádio.

3.5 O Serviço Móvel Pessoal (SMP) compreende o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis ou destas para outras redes de telecomunicações de interesse coletivo, além de serviços de valor agregado como mensageria, caixa postal e acesso à Internet através dos dispositivos contratados.

3.6. O serviço telefônico para telefonia celular nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional é estabelecido pela ANATEL, em sua Resolução nº 477, art. 21, parágrafo 2º, como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), assim entendidas as ligações oriundas do Código Nacional em questão para todo e qualquer outro Código Nacional ou de outros países.

3.7. O Serviço Móvel Pessoal (SMP) compreende o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis ou destas para outras redes de telecomunicações de interesse coletivo, além de serviços de valor agregado como mensageria, caixa postal e acesso à Internet através dos dispositivos contratados.

3.8. O serviço telefônico para telefonia celular nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional é estabelecido pela ANATEL, em sua Resolução nº 477, art. 21, parágrafo 2º, como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), assim entendidas as ligações oriundas do Código Nacional em questão para todo e qualquer outro Código Nacional ou de outros países.

Acesso à Internet

3.9. A CONTRATADA deve seguir todos os indicadores de qualidade do serviço de telefonia móvel (SMP) presentes no Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual.

3.10. Os dispositivos de comunicação deverão ser habilitados com serviços de dados com franquias mínimas estabelecidas nas especificações do serviço, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet, com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea nominal mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 4G, 4 Mbps para 5G e a velocidade disponível na área local nos casos de 4G, sempre obedecendo as normativas da ANATEL.

Descrição dos bens e Serviços da Solução

3.11. Os aparelhos fornecidos em comodato deverão possuir a seguinte especificação mínima:

1. Aparelho Smartphone novo com sistema operacional Android, versão atualizada.
2. Rede GSM QuadriBand (850/900/1800/1900 MHz).
3. Dual Chip ou compatível para o uso de duas linhas no mesmo aparelho.
4. Rede de dados 4G e 5G nos padrões autorizados pela ANATEL.
5. Processador de no mínimo 8 núcleos (Octa-core) com velocidade mínima de 1,7 GHz.
6. Memória de armazenamento interno, capacidade mínima de 64 GB.
7. Memória RAM mínima de 4 GB.
8. Tamanho de tela mínima de 6,0 Polegadas na diagonal com resolução mínima Full HD.
9. Bateria com capacidade mínima de 4.000 mAh.
10. Tela com touchscreen capacitivo e multitouch.
11. Câmera traseira com no mínimo 12 MegaPixels e câmera frontal com no mínimo 8 MegaPixels.
12. Conectividade: LTE 4G, 3G, Wi-fi (802.11 b/g/n), roteador wi-fi, Bluetooth 4.2 ou superior, conexão com PC via USB.

13. Sensor de GPS e de autorrotação de tela.
14. Acessórios: carregador bivolt, cabo USB, extrator de chip (quando aplicável), manual de instruções de uso do aparelho em português (impresso em papel ou online).
15. Funcionalidades:
 1. Vibração, viva voz, conferência, registro de chamadas discadas/recebidas/não atendidas, bloqueio do uso de dados, modo avião, chamada em espera.
 2. Browser com suporte a html/HTML5, Envio de SMS, Predição de texto, calculadora, agenda de compromissos, calendário, alarme/despertador, proteção de tela e acesso ao celular por senha.
 3. Suporte a conta de e-mail, permitir a visualização de documentos (tipo doc, xls, pdf).
 4. Permitir a localização do celular para o caso de perda ou roubo, quando disponível pelo sistema operacional.

3.12. Cor predominante: preto. Não serão aceitos aparelhos em outras cores.

Da Devolução dos aparelhos Móveis em Comodato

3.13. Todos os aparelhos móveis (celulares) deverão ser devolvidos em bom estado de funcionamento, com os acessórios, em até 60 dias após o fim do Contrato, junto com uma listagem dos IMEIs dos aparelhos devolvidos. É de responsabilidade do órgão ou entidade garantir que os aparelhos sejam devolvidos na forma descrita nesse item.

Serviço de Gerenciamento

3.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web ou aplicativo de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas móveis contratadas. Este portal ou aplicativo deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

1. definir o perfil de utilização de cada linha; agrupar as linhas em centros de custos.
2. o acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta.
3. disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato.
4. permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz:
 - por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.
 - por horário / calendário
 - número chamado (lista negra / lista branca)
 - limite de minutos por linha ou centro de custo
 - cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema

3.15. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online.

3.16. As informações do serviço de gerenciamento poderão ter uma defasagem máxima de 48 horas após a ocorrência do evento.

3.17. A composição do preço da minutagem prevista para os itens relacionados à telefonia fixa deverá considerar todos os encargos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, não sendo possível a cobrança em separado de taxas extras ou assinaturas de quaisquer tipo.

3.18. Independente da tecnologia escolhida, a CONTRATADA deverá providenciar os equipamentos, infraestrutura, interfaces, cabos, conectores, energia elétrica (se necessário) e serviços necessários à perfeita integração dos acessos com a central privativa da CONTRATADA, instalada nas dependências da Hospital Naval de Recife. A solução adotada pela CONTRATADA ainda não deverá gerar qualquer custo adicional à Hospital Naval de Recife com peças ou serviços para adaptação física do PABX, cabeamento de entrada e DG.

3.19. O serviço telefônico acima descrito deverá atender aos requisitos da legislação de Telecomunicações em vigor, particularmente às Normas e Regulamentos aplicados ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

3.20. As proponentes deverão atender item a item a presente especificação, detalhando sempre de modo claro e objetivo as características solicitadas.

3.21. Nenhuma indenização será devida à proponente pela aquisição dos elementos necessários à organização das propostas.

3.22. As proponentes deverão realizar visitas ao local da instalação dos serviços necessários com o objetivo de elaborar o "layout" e conhecimento de todas as especificações do objeto a ser contratado.

3.23. O serviço deverá permitir, a critério do Hospital Naval de Recife, a ampliação em até 25% (vinte e cinco por cento) da capacidade de tronco e ramais citados no item 3.1, subitem I.

3.24. A tarifação do serviço deverá incidir somente sobre o tempo de efetiva conexão telefônica de voz entre o ramal chamador e o destino chamado.

3.25. A qualidade dos serviços deve observar as disposições definidas no Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, em sua última versão.

Facilidades Operacionais

3.26. O serviço deverá permitir as seguintes facilidades operacionais:

1. Programação dos canais telefônicos para utilização como troncos exclusivos de entrada, exclusivos de saída ou bidirecionais, a critério do Hospital Naval de Recife;
2. Emissão de relatório gerenciais de tráfego e desempenho das chamadas, inclusive dos ramais; Identificação de chamadas.

Sistema de Numeração / Portabilidade

3.27. Deverá ser realizada a portabilidade do número já utilizado pelo Hospital Naval de Recife, com a numeração dos ramais DDR permanecendo em uma sequência contínua, baseando-se na lei da portabilidade, no seguinte formato: 3036-9001 a 3036- 9099 (por exemplo), sem custo adicional.

4. Requisitos da contratação

4.1 O serviço telefônico fixo e móvel na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones fixos e de telefones móveis para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), no caso de telefones fixos. Além disso, serão licitados serviços nas modalidades de Longa Distancia Nacional e Internacional.

4.1.1 Descrição das funcionalidades :

- a) Serviços telefônicos migrados;
- b) Entrega dos serviços de telefonia móvel e telefonia fixa com entroncamento digital E1 e Link IP (este último onde houver disponibilidade e solicitação da CONTRATANTE), em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão;
- c) Portabilidade numérica;
- d) Alocação de faixas de numeração de ramais DDR;
- e) Identificador de chamadas;
- f) Número piloto;
- g) Garantia de todos os serviços adquiridos no contrato;

- h) Garantia de que a saída fornecida pela CONTRATADA seja suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico;
- i) Fornecimento de equipamentos móveis em regime de comodato

4.2 Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1) ou Link SIP junto à(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão. Para a prestação dos serviços de telefonia móvel, a CONTRATADA deverá fornecer em regime de comodato os dispositivos especificados neste Termo de Referência.

4.1.2 Descrição das funcionalidades:

- a) Serviços telefônicos migrados;
- b) Entrega dos serviços de telefonia e serviços E1 e dos dispositivos móveis em pleno funcionamento;
- c) Migração para faixa exclusiva do governo federal e portabilidade dos ramais;
- d) Garantia de todos os serviços adquiridos na compra;
- e) A CONTRATADA deverá fornecer Links SIP ou Troncos Digitais padrão ISDN ou R2D, no padrão suportado pela(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão participante. Em Brasília deverão ser fornecidos troncos ISDN ou Links SIP;
- f) A Saída fornecida pela CONTRATADA deverá proporcionar qualidade no serviço telefônico a fim de evitar chamadas perdidas e ou bloqueada, seguindo os padrões de qualidade de serviço definidos pela ANATEL.

4.1.3 Requisitos de Capacitação

Não se aplica para o objeto da presente contratação.

4.1.4 Requisitos Legais

4.3 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei nº14.133/2021 (Lei de Licitações), Lei nº 10.520/01, (Lei do Pregão), Decreto nº 10.024/2019 (Pregão Eletrônico), IN. nº 01/2019 SGD/ME (Contratação de Soluções de TIC) e legislação específica aplicada.

4.1.5 Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.4. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA usados para a fruição dos serviços.

4.1.6 Requisitos Temporais

4.5. Requisito Temporal 01 - Quanto ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada

4.6 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:

- a) Prazo: No máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da data de envio da Ordem de Serviço.

4.7 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:

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

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

- a) Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

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

- a) Serão efetivadas no prazo máximo de sessenta dias 60 (sessenta) dias corridos.

4.1.7 Quanto ao Serviço de Telefonia Móvel

4.10 Entrega dos aparelhos em comodato conforme contrato:

a) Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 30 dias corridos para as capitais dos estados e de 45 dias para as demais localidades, a contar da solicitação da CONTRATANTE, podendo ser prorrogada por igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.11 Os prazos constantes deste Termo de Referência podem ser prorrogados, excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.1.8 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.1.9 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.13 Os aparelhos novos fornecidos em comodato deverão atender aos requisitos mínimos de hardware constantes na seção 2 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC deste Termo de Referência.

4.14 A especificação técnica do tráfego em IP referente aos serviços de STFC deverá observar:

a) os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável):

- IP (Internet Protocol RFC 0791);
- TCP (Transmission Control Protocol RFC 0793);
- UDP (User Datagram Protocol RFC 0768);
- SIP (Session Initiation Protocol RFC 3261);
- SDP (Session Description Protocol RFC 2327);
- RTP (Real Time Transport Protocol RFCs 1889 e 1890);
- SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711).

b) Na hipótese de uso de codecs de compressão de áudio presentes no tráfego, esses deverão estar configurados com a seguintes prioridade de utilização: ITU G.729A; ITU G.711 Alaw.

c) O tráfego de áudio deverá utilizar para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas deverá ser feita preferencialmente utilizando-se o protocolo SIP.

4.1.10 Requisitos de Projeto e de Implementação

4.15 Não se aplica para o objeto da presente contratação.

4.1.11 Requisitos de Implantação

4.16 A CONTRATADA deverá promover as adequações e fornecer os materiais necessários para prover os serviços aos modelos de PABX, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. 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.

4.17 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. Alertando, no entanto, que 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.

4.1.12 Requisitos de Garantia e Assistência Técnica

4.18 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela manutenção dos aparelhos, nos termos abaixo, pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo ou dano por responsabilidade do usuário.

4.19 A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica aos aparelhos fornecidos em comodato durante o período do contrato, da seguinte forma:

4.20 No caso de defeitos não ocasionados por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em até 5 (cinco) dias úteis para as capitais e em até 10 (dez) dias úteis para as demais localidades, contados a partir da notificação à CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE. A fim de verificar o tipo de defeito a CONTRATANTE deverá levar o aparelho à empresa autorizada para emissão de laudo.

4.21 Os aparelhos móveis (celulares), deverão ser devolvidos em bom estado de funcionamento, com todos os acessórios, em até 60 dias após o fim do Contrato, junto com uma listagem dos IMEIs dos aparelhos devolvidos.

4.1.13 Requisitos de Experiência Profissional

4.22 Não se aplica para o objeto da presente contratação.

4.1.14 Requisitos de Formação da Equipe

4.23 Não se aplica para o objeto da presente contratação.

4.1.15 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.24 A CONTRATADA deve 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.

4.25 A CONTRATADA deve fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

4.26 A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 horas corridas, para as capitais estaduais e em até 72 horas para as demais cidades, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

4.27 Para o Serviço Móvel Pessoal, a CONTRATADA deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ SMP Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

4.28 Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a CONTRATADA deve utilizar como os parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ STFC Resolução nº 605/2012 ou mais atual).

4.1.16 Outros Requisitos Aplicáveis

4.29 Outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 678/2017 ou mais atual devem ser observados na prestação dos serviços. Além das resoluções nº 590/2012 e nº 639/2014 da ANATEL.

5. Modelo de execução do objeto

Condições de Entrega:

5.1. Os serviços deverão ser executados nas condições previstas neste Termo de Referência.

5.2. Deverão estar incluídos nos preços da proposta de prestação de serviços todos os custos envolvidos, incluindo os custos de implantação, o custo de todos os materiais e equipamentos e o somatório das mensalidades pela prestação de serviço do contrato, bem como todos os impostos e taxas aplicáveis.

- 5.3. Para efeitos de apresentação da proposta de preços, dever-se-á fazer uso da Planilha de Composição de Preços constante do item 1 deste Termo de Referência.
- 5.4. A execução dos serviços será iniciada após a assinatura e publicação do Contrato, observando-se o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após assinatura do contrato para ativação do serviço, onde todos os equipamentos e configurações deverão ser disponibilizados ou implementados pela CONTRATADA.
- 5.5. As instalações necessárias à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência serão realizadas nas dependências do Hospital Naval de Recife, avenida Cruz Cabugá 1200, Santo Amaro – Recife – Recife/PE.
- 5.6. A instalação da infraestrutura e dos equipamentos necessários deverá ser realizada de acordo com a disponibilidade da Hospital Naval de Recife, de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 17h.
- 5.7. Para instalação e ativação dos serviços, a empresa CONTRATADA deverá agendar previamente com a Assessoria de Informática.
- 5.8. Os serviços e as instalações necessárias serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.9. A conexão entre o PABX da Hospital Naval de Recife e o servidor da operadora deverá ser realizada sem a necessidade de instalação de placas ou infraestrutura adicional.
- 5.10. O Tronco SIP a ser fornecido deverá funcionar independente da infraestrutura de internet já existente na Hospital Naval de Recife.
- 5.11. O tronco SIP fornecido deverá estar ativo ininterruptamente, sendo que o(s) número(s) deverão realizar e receber chamadas de/para todo país, sem restrições.
- 5.12. As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que serão prestados os serviços deverão ser previamente informadas e autorizadas pela Hospital Naval de Recife.
- 5.13. O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo de aditamento, por igual e sucessivo período, a critério do Hospital Naval de Recife, até o limite de 10 (dez) anos, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.
- 5.14. O valor do contrato será reajustado mediante a aplicação de índices oficiais autorizados pelos órgãos competentes (Ministério das Telecomunicações e ANATEL), salvo se, de outro modo, vier a estabelecer legislação superveniente. Na hipótese de inexistência de índices oficiais, para o reajuste do preço dos serviços, será aplicado o IPC-FIPE, respeitando-se a periodicidade anual, a contar da data da apresentação da proposta, nos termos do Decreto 48.326, de 12 de dezembro de 2003.

Disponibilidade do Serviço

- 5.15. O compromisso de disponibilidade mínima do acesso para cada conexão local é de 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) para circuitos sem redundância, com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento da Hospital Naval de Recife; falta de energia nos equipamentos da CONTRATADA; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.
- 5.16. A disponibilidade não incluirá as interrupções programadas pela CONTRATADA, provenientes de alterações na composição de facilidades, substituição de equipamentos e sistemas, manutenções não emergenciais e realização de testes, desde que previamente notificado à Hospital Naval de Recife.
- 5.17. Para efeitos de cálculo de disponibilidade do serviço serão considerados os chamados críticos abertos na central de atendimento CONTRATADA que resultaram em paralisação do fornecimento do serviço cuja causa foi exclusivamente da CONTRATADA.
- 5.18. Durante o chamado, todas as ações que dependam da Hospital Naval de Recife, não serão computadas para efeito de indisponibilidade.

Níveis de Serviço - SLA (Service Level Agreement)

- 5.19. O serviço de telefonia deverá obedecer rigorosamente as normas da ANATEL e outras legislações pertinentes.
- 5.20. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis.
- 5.21. As ligações deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados e sem ruídos ou interferências, apresentando MOS (Mean Opinion Score) igual ou superior a 4.
- 5.22. A CONTRATADA deverá manter os serviços disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana durante todo o período contratual.
- 5.23. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mínima do sistema no nível de 99,6%.
- 5.24. A indisponibilidade do serviço é caracterizada quando a rede telefônica do provedor não conseguir encaminhar o tráfego para seu destino final, por falha no meio de acesso que faz a interconexão entre o provedor e o Hospital Naval de Recife.
- 5.25. No caso de inoperância do acesso reincidente num período de 03 (três) horas, contado a partir do restabelecimento do serviço, considerar-se-á como tempo de indisponibilidade do acesso todo o período compreendido entre o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o acesso estiver totalmente operacional.
- 5.26. Em caso de indisponibilidade, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas na legislação e no Contrato.
- 5.27. Para execução de trabalhos de manutenção e reparo, a CONTRATADA acionará o contato técnico da Hospital Naval de Recife, estipulado na Solicitação de Serviço.
- 5.28. A abertura de chamados técnicos será através de telefone ou e-mail da central de atendimento da CONTRATADA, que deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia e nos 7 (sete) dias da semana para atendimentos de falhas e reclamações sobre os serviços.
- 5.29. O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema e detalhado abaixo. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço.
- 5.30. Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, o Hospital Naval de Recife contatará a central de atendimento da CONTRATADA para registro do defeito e abertura de chamado técnico, de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como inicial.

Gerenciamento de Anormalidades

- 5.31. A CONTRATADA deverá implementar um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do serviço.
- 5.32. O processo de acompanhamento de notificação de anormalidades deverá dispor de uma identificação única gerada pela CONTRATADA e que será utilizada por ambas as partes, minimizando possíveis problemas de comunicação.
- 5.33. Para os casos críticos a CONTRATADA informará em até 01 (uma) hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado.

Procedimentos de Recuperação

- 5.34. Antes do acionamento da CONTRATADA o Hospital Naval de Recife deverá efetuar testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade.
- 5.35. Caso necessário, as partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.

5.36. O horário considerado na recuperação do serviço continuará sendo o horário de término da remoção de defeito (fechamento técnico).

Assistência Técnica

5.37. A assistência técnica para soluções de falhas e recuperação do sistema deverá ter providências imediatas e prazo para restabelecimento de no máximo 08 (oito) horas, contados a partir da solicitação/abertura do chamado e do serviço de PABX 24x 7.

5.38. A não observância desse prazo incorrerá em multa, nos termos previstos em edital e contrato, a ser cobrada por hora adicional do serviço não restabelecido.

5.39. Os serviços de assistência técnica envolvem toda a manutenção necessária para garantir a disponibilidade e qualidade dos serviços, seja por acesso remoto, seja por diligências in loco.

5.40. Para a solicitação dos serviços de assistência técnica e/ou reparos, a CONTRATADA deverá possuir um número telefônico para recebimento das chamadas para intervenções técnicas, tipo 0800 ou similar, devendo ser gratuito para qualquer situação, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

Rotas Alternativas de Tráfego

5.41. É reservado ao Hospital Naval de Recife o direito de estabelecer rotas alternativas, fora da presente contratação, para o tráfego de chamadas telefônicas originadas ou destinadas a outros órgãos da Administração Pública ou a terminais pertencentes a serviços móveis de telefonia (SMC, SMP, SME, etc.).

Obrigações da Contratada

5.42. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da Hospital Naval de Recife, quando em visita técnica ou durante a execução de serviços nas dependências da Hospital Naval de Recife;

5.43. Obedecer às normas e rotinas da Hospital Naval de Recife, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;

5.44. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades da Hospital Naval de Recife, respeitando suas normas de conduta;

5.45. Reexecutar os serviços sempre que solicitado pela Hospital Naval de Recife, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;

5.46. Guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;

5.47. Manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;

5.48. Submeter à Hospital Naval de Recife relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

5.49. Providenciar licenciamento e outros requisitos legais porventura necessários para a execução dos serviços;

5.50. Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL;

5.51. Garantir a substituição dos equipamentos quando necessário à interconectividade da operadora com ao Hospital Naval de Recife, bem como os serviços e visitas técnicas durante a vigência do contrato, de forma ininterrupta;

- 5.52. Prestar assistência técnica preventiva e corretiva nos equipamentos de sua propriedade, sem ônus para ao Hospital Naval de Recife, durante a vigência do contrato, incluindo visita técnica, substituição de peças, transporte e outras providências pertinentes à continuidade da prestação;
- 5.53. Reexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitado pelo Hospital Naval de Recife, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos;
- 5.54. Comunicar ao Hospital Naval de Recife, por escrito, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a realização de manutenções programadas que possam afetar a prestação dos serviços na área de prestação da CONTRATADA;
- 5.55. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da Hospital Naval de Recife, quando em visita técnica ou durante a execução de serviços nas dependências do Hospital Naval de Recife;
- 5.56. Obedecer às normas e rotinas do Hospital Naval de Recife, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- 5.57. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades do Hospital Naval de Recife, respeitando suas normas de conduta;
- 5.58. Reexecutar os serviços sempre que solicitado pelo Hospital Naval de Recife, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;
- 5.59. Guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;
- 5.60. Manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;
- 5.61. Submeter ao Hospital Naval de Recife relatório mensal sobre a prestação dos serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- 5.62. Providenciar licenciamento e outros requisitos legais porventura necessários para a execução dos serviços;
- 5.63. Executar sob sua responsabilidade direta o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL;
- 5.64. Garantir a substituição dos equipamentos quando necessário à interconectividade da operadora com o Hospital Naval de Recife, bem como os serviços e visitas técnicas durante a vigência do contrato, de forma ininterrupta;
- 5.65. Prestar assistência técnica preventiva e corretiva nos equipamentos de sua propriedade, sem ônus para ao Hospital Naval de Recife, durante a vigência do contrato, incluindo visita técnica, substituição de peças, transporte e outras providências pertinentes à continuidade da prestação;
- 5.66. Reexecutar e regularizar a prestação dos serviços sempre que solicitado pelo Hospital Naval de Recife, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos;
- 5.67. Comunicar ao Hospital Naval de Recife, por escrito, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a realização de manutenções programadas que possam afetar a prestação dos serviços na área de prestação da CONTRATADA;
- 5.68. Comunicar imediatamente qualquer alteração ou irregularidade ocorrida com o material, equipamentos ou pessoas relacionadas ao Hospital Naval de Recife;;
- 5.69. Manter o sistema de entroncamento digital e a central privada de comutação telefônica em funcionamento, mesmo em caso de falta de energia elétrica;

- 5.70. Garantir o funcionamento dos equipamentos contra possíveis defeitos de projeto, fabricação, instalação, materiais, durante a vigência do contrato;
- 5.71. Respeitar as normas aplicáveis quanto à segurança das informações, sigilo e integridade das mesmas;
- 5.72. Atender as solicitações do Hospital Naval de Recife, por motivo de reparo, a qualquer hora do dia ou da noite, quer se trate de dias úteis, sábados, domingos ou feriados, mantendo um representante de fácil localização, mediante acionamento por intermédio de telefone, celular, etc, para reparos urgentes;
- 5.73. Fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pelo Hospital Naval de Recife;
- 5.74. Na hipótese de regularização de falhas na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder em conformidade com a indicação da Hospital Naval de Recife, no prazo de 01 (um) dia a contar da notificação, mantido o preço inicialmente contratado.
- 5.75. Responsabilizar-se pela manutenção preventiva e/ou corretiva nos equipamentos de sua propriedade, nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados ao Hospital Naval de Recife;
- 5.76. Quando da realização de manutenção pré-programada do sistema, comunicar sempre por escrito ao Hospital Naval de Recife, com pelo menos 02 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que esta manutenção não será considerada para fins de cálculo de indisponibilidade;
- 5.77. O horário definido para estas manutenções será a janela entre 04h às 07h, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados, preferencialmente;
- 5.78. Instalar e testar seus equipamentos disponibilizados, conectando-os com os equipamentos de responsabilidade do Hospital Naval de Recife, fornecendo o serviço contratado, devendo haver compatibilidade de interfaces;
- 5.79. Operar como uma organização completa e independente, fornecendo todos os instrumentos, ferramentas e mão de obra necessários à execução dos serviços;
- 5.80. Zelar para que seus funcionários, envolvidos na prestação dos serviços contratados, apresentem-se uniformizados e devidamente identificados, provendo-os dos equipamentos de proteção individual adequados à atividade e fiscalizando seu uso, obedecendo as normas de segurança vigentes e as disciplinares determinadas pelo Hospital Naval de Recife;

Obrigações do Contratante

- 5.81. Realizar os devidos pagamentos à CONTRATADA, na respectiva data de vencimento, nos termos do item 7 deste Termo.
- 5.82. Informar à CONTRATADA, assim que detectada, qualquer ocorrência que possa comprometer o serviço de locação objeto deste Contrato.
- 5.83 Permitir o acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências onde sejam necessárias intervenções no sistema ou no(s) equipamento(s), mantendo todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento da CPTC instalada em suas dependências.
- 5.84. Responsabilizar-se pela guarda e conservação da CPTC locado pela CONTRATADA, mantendo-se como fiel depositária deste, nos termos da legislação civil vigente, obrigando-se, em caso de roubo, furto, perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, a ressarcir a CONTRATADA pelos valores de mercado atualizado dos mesmos.
- 5.85. Utilizar de maneira adequada o equipamento disponibilizado em caráter de locação, sob pena de rescisão e aplicação das penalidades cabíveis.
- 5.86. Fornecer energia elétrica no ponto de instalação da CPTC;

5.87. Não remover a CPTC do local instalado sem a prévia e expressa anuência da CONTRATADA. E em caso de mudança de endereço, ao Hospital Naval de Recife deverá informar o novo endereço através do preposto ou da central de atendimento da CONTRATADA.

5.88. Alterar a senha-padrão de acesso aos ramais de correio de voz, procedimento que deve ser adotado imediatamente após a ativação da CPTC, ou por solicitação do técnico em caso de manutenção. As senhas são pessoais e deverão ser alteradas periodicamente pelos próprios usuários e mantidas em sigilo, seguindo as normas de segurança.

5.89. Os prejuízos decorrentes do descumprimento das normas de segurança, como: troca periódica das senhas e sigilo das mesmas, serão de responsabilidade exclusiva do Hospital Naval de Recife;

5.90. Não efetuar qualquer alteração na estrutura da CPTC locado sem anuência prévia e expressa da CONTRATADA.

5.91. O Hospital Naval de Recife será o único e exclusivo responsável pelo uso indevido e/ou ilegal da CPTC, inclusive, mas não somente, dos seus componentes individualizados, sendo responsável pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que der causa, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido da CPTC, seus componentes, por seus prepostos e/ou funcionários, podendo a CONTRATADA, neste caso, considerar rescindido de pleno direito o presente Contrato mediante envio de comunicação por escrito, sem prejuízo do pagamento pela CONTRATADA dos montantes devidos.

5.92. Assumir integralmente, sem solidariedade da CONTRATADA, seja a que título for, toda a responsabilidade pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste Termo.

5.93. Responsabilizar-se pela rede interna que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos cabos de telefone, esteiramentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela CONTRATADA e aterramento, dentro do ambiente de responsabilidade do Hospital Naval de Recife. Usualmente o ponto de término da responsabilidade pelo fornecimento do serviço pela CONTRATADA é o distribuidor geral do edifício (DG) ou a primeira caixa de passagem interna ao prédio na ausência de DG.

6. Modelo de gestão do contrato

Critérios de Recebimento e Aceitação

Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo:

6.1 aqueles serviços que se encontram em operação atendendo a finalidade de comunicação a que se destinam.

6.2 os aparelhos fornecidos em comodato que atendam à configuração mínima descrita neste termo de referência e que estejam em funcionamento de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Procedimentos de Teste e Inspeção

6.3 A inspeção nos aparelhos fornecidos em comodato será realizada por meio de comparação das especificações constantes dos prospectos do fabricante do equipamento.

6.4 A critério da CONTRATANTE, testes poderão ser realizados a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste TR.

6.5 Na ausência de especificações idênticas às mínimas exigidas, serão aceitos aparelhos novos com especificações superiores.

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

- 6.6 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.
- 6.7 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 95% (noventa e cinco por cento) para Serviço Móvel Pessoal-SMP.
- 6.8 As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- 6.9. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.10. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.11. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.12. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.13. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

- 6.14. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
- 6.15. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo Sr. Eduardo Oliveira de Souza, fiscal técnico e administrativo do contrato, ou por seu(s) respectivo(s) substituto(s).
- 6.16. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para o Hospital Naval de Recife.
- 6.17. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 6.18. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.19. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 6.20. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 6.21. O setor de contratos do Hospital Naval de Recife comunicará ao fiscal e ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.
- 6.22. O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA e acompanhará os pagamentos e as eventuais glosas.

6.23. O setor de contratos acompanhará o empenho, as garantias e a formalização de apostilamento e termos aditivos.

6.24. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.25. O fiscal do contrato realizará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, como ordens de serviço e registro de ocorrências, com a coordenação do gestor do contrato, cabendo a ambos tomar ciência e acompanhar as alterações e as prorrogações contratuais.

6.26. O fiscal do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de pagamento, e informará ao gestor os problemas que possam impactar o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa.

6.27. O gestor do contrato acompanhará os registros de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.28. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor financeiro para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado e nos termos do contrato.

6.29. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.30. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.31. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades do Hospital Naval de Recife;.

Fiscalização Técnica

6.32. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.33. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.34. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.35. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

6.36. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

6.37. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

6.38. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.39. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.40. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.41. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.42. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.43. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.44. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.45. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.46. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

Faturas Relativas à Prestação dos Serviços

7.1. A CONTRATADA deverá relatar, mensalmente, de forma clara e detalhada, os serviços utilizados no período de 30 (trinta) dias, por meio de notas fiscais / faturas impressas, utilizando-se padrões conhecidos e abertos de formatação e transmissão de dados ou estabelecendo-se em comum acordo os detalhes do conteúdo e da transmissão das faturas em formato eletrônico, seja através de envio da conta detalhada por e-mail ou seja através de disponibilização da mesma pela internet, no sítio da empresa, este último mediante acesso restrito, sendo que as notas fiscais deverão constar número de origem, data/hora, número de destino, tempo de ligação e custo da ligação, discriminando:

- chamadas locais para terminais fixos;
- chamadas locais para terminais móveis;
- chamadas de longa distância nacional e internacional, para terminais fixos;
- chamadas de longa distância nacional e internacional para terminais móveis;

- chamadas “a cobrar” ; e
- outros serviços.

7.2. A CONTRATADA deverá também fornecer suporte técnico gratuito, em horário comercial, para viabilizar o recebimento, interpretação e tratamento dos dados da fatura em formato eletrônico pelo Hospital Naval de Recife.

7.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

7.3.1. não produzir os resultados acordados,

7.3.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.3.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.4. A Contratante poderá utilizar outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.5.1. cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos neste Termo;

7.5.2. qualidade dos serviços realizados;

7.5.3. disponibilidade dos serviços, conforme estipulado neste Termo.

Recebimento

7.6. Os serviços serão recebidos no prazo de 05 (cinco) dias, pelo fiscal do contrato, mediante o devido ateste na respectiva Nota Fiscal/Fatura, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.7. O prazo da disposição acima será contado do recebimento da Nota Fiscal/Fatura do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga (relatórios de atendimento, ordens de serviço, etc).

7.8. Para efeito de recebimento, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com o previsto, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.8.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com o ateste da Nota Fiscal/Fatura;

7.8.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última Nota Fiscal de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas pelo fiscal.

7.8.3. O recebimento provisório também ficará sujeito à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis, quando for o caso.

7.8.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em Lei.

7.9. O Termo de Recebimento deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato, para recebimento definitivo e autorização do pagamento.

7.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 02 (dois) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.10.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.10.2. Emitir aceite para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.10.3. Enviar a documentação pertinente à Gerência Financeira, para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do artigo 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.12. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências

verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.13. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Prazo de Pagamento

7.14. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, na data estipulada em contrato entre as partes, desde que a nota fiscal /fatura esteja correta e atestada ou, em caso de incorreções, conforme sua reapresentação corrigida.

7.15. O Hospital Naval de Recife tem o direito de questionar os débitos contra ela lançados pela CONTRATADA, por correspondência, por meio da Central de Relacionamento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, observadas a regulamentação e legislação pertinentes.

7.15.1. Os valores contestados reconhecidos como procedentes deverão ser cancelados, devendo ser emitida uma nova nota fiscal/fatura. Em caso de improcedência, e se o valor não tiver sido pago, será lançado em documento de cobrança futuro.

7.16. Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

Forma de Pagamento

7.17. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, na data de vencimento informada na Nota Fiscal/Fatura, de acordo com o prazo usual de mercado, conforme demonstrativos correspondentes aos serviços prestados no mês anterior e após o devido recebimento dos serviços pela Gerência de Serviços de Apoio, obedecida a regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

7.18. A prestação dos serviços deverá corresponder ao período de 30 (trinta) dias e a Nota Fiscal/Fatura deverá ser entregue com antecedência mínima de 10 (dez) dia úteis da data de seu vencimento.

7.19. As Notas Fiscais/Faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, a CONTRATADA deverá reapresentar a Nota Fiscal/Fatura devidamente corrigida, constando novo prazo de vencimento.

7.20. As empresas cuja atividade esteja sujeita às normas da Portaria CAT nº 162/2008 e suas alterações posteriores, deverão, obrigatoriamente, emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, nos moldes constantes dessa referida Portaria.

7.21. Constitui condição para a realização dos pagamentos:

a) a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela CONTRATADA, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

b) a comprovação de que a CONTRATADA se encontra em situação regular perante a Seguridade Social e o FGTS. Esta verificação se dará através da emissão da Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e do Certificado de Regularidade Fiscal/CRF do FGTS da CONTRATADA, as quais deverão estar atualizadas.

7.22. Caso as certidões indicadas no parágrafo anterior estejam com sua validade vencida e/ou exista pendência no CADIN ESTADUAL, fica assegurado ao Hospital Naval de Recife o direito de reter o pagamento até a regularização da documentação.

7.23. O pagamento da fatura será feito via sistema Siafem, através de código de barras e de acordo com o disposto na Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005 e prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

7.24. Em caso de atraso nos pagamentos das faturas, serão pagos os acréscimos moratórios previstos no contrato de adesão da prestadora, aplicável aos demais usuários nas mesmas condições, desde que devidamente aprovado pela ANATEL e em conformidade com as regras fixadas pelo Poder Concedente.

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

7.25.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na proposta, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.26. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, 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.

8. Forma e critérios de seleção e regime

Regime de Execução

8.1. O regime de execução do contrato será de empreitada por preços unitários.

Exigências de Habilitação

8.2. Para fins de habilitação, além da comprovação de regularidade jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, a empresa proponente deverá apresentar os seguintes documentos, relativos à qualificação técnica:

8.2.1. Cópia do documento comprobatório de concessão, permissão ou autorização da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL- para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, em todas as modalidades deste Termo.

8.2.2. DECLARAÇÃO DE VISTORIA PRÉVIA do local de execução dos serviços e das condições da infraestrutura existente, conforme item 4. deste Termo.

8.2.3. CERTIDÕES OU ATESTADOS, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, assim considerada a operação do Serviço Telefônico Comutado – STFC na modalidade local e longa distância nacional e internacional, por meio de entroncamentos digitais E1 e serviço de discagem direta a ramal – DDR.

8.2.3.1. A similaridade deverá ser comprovada pela citação, no texto do atestado de capacidade técnica, das características técnicas do serviço contratado, em períodos sucessivos ou não, por um prazo mínimo, que não poderá ser superior a 3 (três) anos.

8.2.3.2. Os atestados deverão ser datados e assinados por pessoa física identificada pelo seu nome e cargo exercido na empresa, bem como dados para eventual contato, estando as informações sujeitas a conferência.

8.2.3.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.2.3.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Hospital Naval de Recife, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 48.000,00

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais).

10. Adequação orçamentária

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I. Gestão/Unidade: [0001/783702];
- II. Fonte de Recursos: [10000000000];
- III. Programa de Trabalho: [216838];
- IV. Elemento de Despesa: [339039];
- V. Plano Interno: [B406FC];

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

RUANDERSON DE SOUZA MARTINS

Responsável pela contratação direta

LISA TIEMI OGAWA

Autoridade competente