



TERMO DE REFERÊNCIA

ÓRGÃO REQUISITANTE: CENTRO ESPECIALIZADO DE DIAGNÓSTICO DO CÂNCER - CEDC
SETOR REQUISITANTE: CENTRO DE CUSTOS DE TI

1. OBJETO

1.1 Contratação de sistema informatizado de gerenciamento de fila presencial composto com softwares e equipamentos em comodato que supra às necessidades de atendimento ao público do **CENTRO ESPECIALIZADO DE DIAGNÓSTICO DO CÂNCER - CEDC**, conforme especificações abaixo:

1.2 SERVIÇOS:

ITEM	CÓD	DESCRIÇÃO	UNID	QTDE
01	127281	CONTRATAÇÃO de empresa especializada em gerenciamento informatizado de fila presencial, com capacitação, conforme termo de referência.	Un	01

1.3 COMODATO:

1.3.1 Os equipamentos em comodatos estão descritos no item 5.1.

2. JUSTIFICATIVA

Devido ao aumento da oferta de serviços e do espaço físico desta unidade de saúde, bem como ao crescente número de novos usuários, tornou-se necessário adquirir um sistema completo de gerenciamento de fila presencial, incluindo softwares e hardwares. Essa medida visa otimizar o atendimento, proporcionando um fluxo organizado e reduzindo o tempo de espera dos pacientes. Além disso, o novo sistema permitirá uma melhor gestão dos recursos disponíveis, como a distribuição equitativa de profissionais de saúde, resultando em um serviço de maior qualidade. Portanto, a aquisição desses softwares e hardwares é essencial para atender às demandas crescentes e garantir o bem-estar dos pacientes.

Ao deixar o atendimento mais eficiente reduzindo o tempo de espera, haverá, conseqüentemente, uma maior produtividade dos profissionais de saúde, permitindo um melhor aproveitamento dos recursos humanos e outros ativos disponíveis. Isso resultará em uma utilização mais eficiente dos recursos, evitando desperdícios e garantindo um melhor uso dos investimentos realizados.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se na classificação de serviços comuns, nos termos da lei nº 10.520, de 2002, e do Decreto Estadual nº 24.649, de 2003.

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC
Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000
CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



4.1. FUNCIONALIDADE GERAIS

- 4.1.1. Chamada de senhas;
- 4.1.2. Chamar novamente uma mesma senha;
- 4.1.3. Finalizar atendimento;
- 4.1.4. Cancelar uma senha chamada;
- 4.1.5. Redirecionamento de uma senha para outra fila de atendimento;
- 4.1.6. Iniciar serviço interno;
- 4.1.7. Terminal de atendimento: Seleciona o terminal em uso;
- 4.1.8. Reinscrição de senhas que foram canceladas;
- 4.1.9. Suspensão manual do módulo de atendimento, devendo ser possível indicar o motivo da suspensão. Deve exigir a senha novamente para acesso ao software;
- 4.1.10. Indicação do estado do atendente: fechado, livre, chamando, suspenso ou atendendo;
- 4.1.11. Indicação do tempo real do atendimento corrente;
- 4.1.12. Monitoramento local do atendimento, considerando:

Condições de cada fila: total de usuário em espera e atendidos, número da última senha chamada, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento (de acordo com os parâmetros configurados na aplicação WEB);

4.2 REQUISITOS DE CONTROLE, EMISSÃO E CHAMADA DE SENHAS

- 4.2.1. As senhas emitidas devem possuir um caractere alfanumérico para identificação da fila e até 3 (três) dígitos numéricos para identificar o número da senha;
- 4.2.2. O número impresso no ticket da senha (caractere alfanumérico + número) deve ter no mínimo 1 cm de altura;
- 4.2.3. Deve ser possível, durante a chamada de uma senha, enviar o número chamado e número do atendente para painel eletrônico numérico e/ou TV;
- 4.2.4. O tempo de exposição na TV ou painel, bem como o som de chamada, deve ser configurável por fila de atendimento;
- 4.2.5. A sequência das senhas chamadas deve respeitar as prioridades definidas nos modos de atendimento, considerando as diversas filas existentes;
- 4.2.6. O cancelamento manual de uma senha deve ser permitido durante a chamada pelo módulo de atendimento (indica não comparecimento);
- 4.2.7. Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
- 4.2.8. Ter um modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);
- 4.2.9. Ter um modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);
- 4.2.10. Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo atendente, sem limites por tipo de configuração ou quantidade de filas envolvidas.

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000
CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



4.3. REQUISITOS DO MÓDULO DE CONFIGURAÇÃO

4.3.1. Esse módulo deve permitir executar remotamente tarefas gerais de administração do sistema bem como de parametrização da unidade de atendimento.

4.3.2. Configuração de todos os parâmetros para funcionamento da unidade de atendimento, como filas de atendimento, terminais de chamada, serviços, motivos de suspensão dos atendentes, painéis numéricos e/ou TVs para chamada, emissores de senha / mensagens de impressão;

4.4. FILAS DE ATENDIMENTO

4.4.1. A solução deverá impor limite de 5 (cinco) filas à criação de filas de atendimento. Cada fila cadastrada deve ter no mínimo os seguintes atributos:

- a) Identificador alfanumérico com no mínimo um caractere;
- b) Descrição com no mínimo 30 caracteres;
- c) Associação de um conjunto de serviços de atendimento;
- d) Definição da faixa numérica das senhas, considerando: faixa para numeração de senhas comuns;
- e) Personalização do texto de impressão dos tickets de senhas;

4.5. TERMINAIS DE ATENDIMENTO

4.5.1. Para cada unidade de atendimento deve ser possível configurar pelo menos 10 (dez) posições de atendimento, com no mínimo as seguintes características:

- a) Configuração do número lógico do terminal único;
- b) Configuração do modo de atendimento, conforme descrito no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
- c) Configuração de chamada automática, para que quando uma senha for emitida ela seja chamada automaticamente pelo terminal, caso anteriormente ele tenha realizado uma tentativa de chamada quando não havia senhas em espera;
- d) Configuração para obrigatoriedade de informação de no mínimo um serviço prestado durante o atendimento;
- e) Possibilidade de habilitação individual de **todas** as funcionalidades previstas no módulo de atendimento.

4.6. DISPOSITIVOS DE CHAMADAS DE SENHAS

4.6.1. O sistema deve permitir a utilização de painéis numéricos e de TVs em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:

- a) Nome do equipamento, para identificação;
- b) Seleção de quais filas o dispositivo realizará chamadas, sem limitação de quantidade.
- c) Quantidade de vezes que o sinal sonoro irá se repetir em uma chamada;

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000

CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



- d) *Opção de no mínimo quatro tipos diferentes de sinais sonoros para chamada.*

4.7. DISPOSITIVOS DE EMISSÃO DE SENHAS

4.7.1. O sistema deve permitir a utilização de diferentes tipos de emissores de senhas em uma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:

- Nome do equipamento, para identificação;
- Seleção de quais filas o dispositivo emitirá senhas, sem limitação de quantidade;
- Associação livre das filas aos botões disponíveis no equipamento;
- Para cada fila deve ser possível configurar o layout do ticket de senha.

4.8. REQUISITOS DO MÓDULO DE RELATÓRIOS

4.8.1. A solução permite extrair do sistema informações sobre o nível de produtividade e atendimento, com filtros por período, atendentes, terminais de atendimento entre outros dados fundamentais para verificar como está o sistema de gestão tanto em situações específicas como numa visão geral do atendimento. A solução permite o gerenciamento local (e de forma remota) da unidade de atendimento. Os seguintes tipos de relatórios estão disponíveis:

- Produtividade: Mostra o tempo de ocupação do atendente detalhando os atendimentos realizados.
- Atendimento: Detalha os atendimentos (categorias de filas, horários, tempo de atendimento, tempo de espera, redirecionamento e status da senha).

4.9. REQUISITOS DA APLICAÇÃO GESTÃO DE CONTEÚDOS TV CORPORATIVA

4.9.1. O software que fará a programação de conteúdo para TV Corporativa deverá ser totalmente Web, acessível de qualquer computador com roteamento ao servidor e funcionar em todos os sistemas operacionais. Deve também atender aos seguintes requisitos:

- Possuir funcionalidade de monitoramento dos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas permitindo ao usuário acompanhar em tempo real o status de funcionamento e programação de todos os equipamentos instalados na rede;
- O monitoramento deve permitir listar e buscar a Box TV por nome, ambiente ou grupo a que ela pertença;
- O monitoramento deve permitir verificar o "status" de funcionamento: conectada, desconectada, vocalizar on/off, painel de senhas on/off, scan TV on/off, reprodução de mídia on/off.
- O monitoramento deve permitir visualizar uma miniatura do vídeo da programação de cada Box TV do momento e a data e hora da última atualização.
- Deve ser possível monitorar alarmes/alertas de:
 - Encerramento de campanha está próxima.
 - Box TV não está respondendo.
 - Outros
- Veicular mídias nos formatos mp3, mp4, mkv, wav, 3gp, mov, avi, wmv, no mínimo;
- Permitir criação e edição de playlists (lista encadeada de vídeos, imagens, etc.).

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000
CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369





**GOVERNO
DA PARAÍBA**



- h) *Ter alerta de erro caso seja tentado incluir vídeo em formato diferente dos formatos permitidos*
- i) *Possibilitar a criação de campanhas (playlists com período de exibição limitado) auto gerenciáveis que facilitem a operação da TV Corporativa. Ao criar uma campanha, deverá ser possível ao usuário definir:*
 - *Datas de início e fim da campanha;*
 - *Horários de exibição;*
 - *Quantidade de exibições por dia.*
- j) *Permitir criação e edição de playlist de notícias, com as seguintes características:*
 - *Possuir publicador interno de feeds RSS (notícias da própria organização), permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações, no modelo "jornal eletrônico", enviadas aos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas;*
 - *Permitir a veiculação de feeds RSS de terceiros, informando o endereço WEB de onde as informações serão buscadas;*
 - *Permitir a veiculação de feeds RSS, apresentando as informações em tempo real sobre o andamento dos atendimentos nas unidades. Disponibilizando informações como: tempos de atendimentos da fila; número de atendentes; clientes em espera, etc;*
 - *Permitir parametrizar o número de vezes ou o tempo em que a notícia (feed) deverá ser exibida;*
 - *Permitir parametrizar se a notícia deverá estar associada a um som de apresentação;*
 - *Permitir veicular no mesmo dispositivo de controle de mídias, notícias próprias e notícias de terceiro;*
- k) *Permitir, nativo na ferramenta, completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo (background) e disposição dos elementos, como frame dos vídeos, texto RSS, histórico de senhas chamadas, etc.;*
- l) *Possuir layouts pré-definidos para utilização em programações, contendo frames dos vídeos, texto RSS, histórico de senhas chamadas, etc.;*
- m) *Deve ser possível configurar cada Box TV e associa-la a um ambiente e a um grupo*
- n) *Deve ser possível fazer busca de Box TV por nome, ambiente e/ou grupo.*
- o) *Deve possuir estratégia de armazenamento de mídias (vídeos e imagens) em biblioteca interna à ferramenta de gestão de conteúdo.*
- p) *No momento de programar as Box TV com conteúdo deve ser possível:*
 - *Visualizar lista de todas as Box TV disponível, seu ambiente e seu grupo.*
 - *Selecionar, através de tela apropriada, um grupo, ambiente ou Box TV de maneira a enviar a programação para todas, um subconjunto ou para uma única Box TV, de uma única vez;*
 - *Visualizar lista de todas as Box TV destino selecionadas para programação*
 - *Ter alerta, e visualizar cada uma delas, caso uma ou mais Box TV não tenham espaço suficiente para armazenar a campanha e/ou playlist selecionada.*
 - *A programação não poderá ocorrer enquanto não for sanada a limitação.*

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Eptácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000
CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



4.10. CONTEÚDO AUDIOVISUAL ESPECÍFICOS PARA CHAMADA DE SENHA

4.10.1. A aplicação deve possuir recursos específicos para configuração de molduras que possibilitem o seguinte:

- a) No momento da chamada de uma senha, a tela da TV deve ter duas possibilidades de layout:
 - Duas telas: Uma tela exclusiva com o número da senha e do guichê de atendimento, com vocalização em português e/ou sinal sonoro (configurável). Ao término do período configurado para exibição, voltar automaticamente para a outra tela de vídeos, RSS e informações;
 - Uma Tela: Exibir em uma única tela o número da próxima senha e do guichê de atendimento, os vídeos, RSS e últimas senhas chamadas, ao mesmo tempo.
 - Deve ser possível configurar um ou outro modo de exibição.
- b) O layout da tela de chamada de senhas deve apresentar no mínimo 6 (seis) dígitos, sendo um para letra, três para indicação da senha e dois para o terminal de atendimento;
- c) A tela de programação contínua deve ser compartilhada simultaneamente entre as mídias (vídeos) e as informações dos últimos 3 atendimentos (número da senha e do guichê de atendimento).

4.11. REQUISITOS DE HARDWARE

4.11.1. Os equipamentos que compõem a solução deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) Permitir comunicação cabeada entre todos os componentes da solução;
- b) Os equipamentos deverão ser fornecidos com todos os acessórios necessários para comunicação utilizando ambas as tecnologias mencionadas no item anterior.

4.12. DISPOSITIVO EMISSOR DE SENHAS PARA AMBIENTES DE AUTOATENDIMENTO COM TELA LCD 15" TOUCH SCREEN, DO TIPO TOTEM ULTRA FINO

4.12.1. Esse tipo de emissor de senhas será utilizado em ambientes com quantidade razoável de serviços. O usuário interage diretamente com o equipamento, navegando entre opções até selecionar sua fila de atendimento e retirar sua senha. Deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Estar acomodado em um único gabinete do tipo quiosque em formato de pedestal;
- b) Abrigar internamente o dispositivo de impressão, não permitindo o acesso dos usuários a cabos ou conectores;
- c) Possuir tela de, no mínimo, 15 (quinze) polegadas para interface com o usuário que empregue tecnologia sensível ao toque, do tipo touchscreen;
- d) A tela deverá estar disposta na posição vertical;
- e) Possuir interface programável que permita o controle de emissão de senhas relativas à, no mínimo, 16 (dezesesseis) filas;
- f) Quanto ao dispositivo de impressão:
 - Deverá possuir modo gráfico que permita a impressão do logotipo da **XXX**;
 - Deverá apresentar a tecnologia de impressão térmica direta;

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Eptácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000
CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



**GOVERNO
DA PARAÍBA**



- Deverá permitir a impressão de, no mínimo, 40 colunas, em modo normal;
- Deverá ter a velocidade mínima de impressão de 80 mm/segundo, equivalente a, aproximadamente, duas linhas por segundo;
- Deverá possuir guilhotina para o corte automático de senhas individuais e que possibilite o corte total de cada senha;
- Deverá possuir caixa de coleta da senha (interna, sem se projetar para fora do totem) evitando que o usuário ao tentar puxar a mesma, antes da impressão total, cause o atolamento do papel e a consequente parada no sistema,
- Deverá ser compatível com bobinas que tenham as seguintes características:
 - Largura do papel: entre 56 mm e 57 mm;
 - Diâmetro da bobina: até 108 mm;
 - Diâmetro do tubete: entre 11 mm e 13 mm;
 - Espessura do papel: entre 0,06 mm e 0,08 mm.
- g) Vir acompanhado de 1 (uma) bobina de papel com 150 metros de comprimento;
- h) Possuir opcionalmente leitor de cartões com tarja magnética do tipo passagem bidirecional;
- i) Possuir fonte de alimentação elétrica full range (100-240V) com seleção automática de voltagem;
- j) Vir acompanhado de kit de instalação completo;
- k) O processo de reposição/substituição da bobina deverá ser fácil de forma que não seja necessário o uso de ferramentas para tal;
- l) Deve possuir chave de segurança para evitar acessos indevidos ao compartimento do módulo de impressão
- m) O material principal do gabinete deve ser aço, com pintura epóxi pó;
- n) Dimensões máximas do equipamento: 140 cm (altura) x 50 cm (largura) x 50 cm (profundidade);
- o) Peso máximo do equipamento: 45kg.

4.13. DISPOSITIVO DE CONTROLE DE ATENDIMENTO

4.13.1. Este equipamento será responsável por abrigar os recursos computacionais responsáveis pelo funcionamento do processo atendimento, tais como processador, memória, armazenamento, portas de comunicação, etc. Deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Capacidade para armazenar localmente dados de no mínimo 1000 atendimentos;
- b) Não deverá possuir disco rígido magnético;
- c) Não deverá ter ventoinhas ("fanless");
- d) Instalação possível em ambas as situações, de acordo com a disponibilidade de infraestrutura de cada unidade de atendimento:
 - Embutido dentro de emissor de senhas fornecido;
 - Em gabinete próprio, a ser instalado em sala protegida.

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000

CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



4.14. DISPOSITIVO MULTIMÍDIA PARA CHAMADA DE SENHAS – TV

- 4.14.1. Deverá empregar a tecnologia LED para projeção de textos e imagens;
- 4.14.2. O formato da tela do Painei deverá ser widescreen na proporção de 16:9;
- 4.14.3. A TV deverá possibilitar a visualização de imagens em HD (High Definition) com definição mínima de 1280 x 720P;
- 4.14.4. O tamanho da diagonal A TV deverá ser de no mínimo 32 (trinta e duas) polegadas;
- 4.14.5. A TV deverá possuir, no mínimo, uma porta de comunicação do tipo HDMI (High-Definition Multimedia Interface);
- 4.14.6 A TV deverá possuir sistema de áudio com alto-falante integrado e potência mínima de 8 Watts;
- 4.14.6. A TV deverá possuir fonte de alimentação elétrica full range (100-240V) com seleção automática de voltagem;
- 4.14.7. A TV deverá vir acompanhado de kit de instalação completo para parede.

4.15. DISPOSITIVO DE CONTROLE DE MÍDIAS PARA EXIBIÇÃO EM TV E CHAMADA DE SENHAS

4.15.1. Este equipamento será utilizado para a transmissão do conteúdo gerenciado pela solução, incluindo imagens e vídeos, diretamente para a TV. O objetivo é possibilitar a exibição simultânea e coordenada de conteúdo relativo à chamada e histórico de senhas com a veiculação de mídias. Deve atender aos seguintes requisitos:

- a) Transmissão para a TV via canal de comunicação HDMI (High-Definition Multimedia Interface), permitindo resolução Full-HD (1920x1080i). Os cabos necessários deverão ser fornecidos junto com o equipamento;
- b) Possuir conexão de rede Ethernet RJ45;
- c) A conexão USB deve permitir utilizar outro equipamento, como por exemplo teclado e mouse;
- d) Permitir armazenar no mínimo 4GB de mídias e permitir upgrade para 64GB;
- e) Deverá ser possível atualizar automática e remotamente a aplicação de exibição de vídeos;
- f) Não deverá possuir disco rígido magnético;
- g) O dispositivo deve ser resistente a desligamentos inesperados por queda de energia. Quando a energia é reestabelecida, o dispositivo deve iniciar-se sozinho e a programação voltar a ser exibida normalmente, sem interação do usuário;
- h) Deve ser fixado atrás da TV, sem ficar aparente para os usuários. A exibição das mídias (vídeos, notícias, etc) deve ser feita de forma fluida, sem travamentos ou prejuízo de qualidade, mesmo que no momento da exibição esteja sendo atualizado o playlist ou executado qualquer outro processo em background;
- i) Os arquivos locais dos dispositivos devem ser atualizados automática e remotamente de acordo com os playlists configurados, sem interação do usuário diretamente no equipamento;
- j) O dispositivo deverá ter baixo consumo de energia, no máximo 10 Watts;

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000
CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



- k) *Dimensões máximas do equipamento: 18 cm (altura) x 13 cm (largura) x 5 cm (profundidade);*
- l) *Peso máximo do equipamento: 100 gramas.*

4.16. CONJUNTO DE HARDWARES, SOFTWARES E INSUMOS DA SOLUÇÃO

4.16.1 *A solução terá que contar com a seguintes lista de componentes para que possa operar com 100% de suas funções:*

a) *03 aparelhos de TVs com tecnologia LED e resolução de imagem em "FULL HD" com no mínimo 32 polegadas acompanhadas de acessórios como suportes para parede, cabos e bases.*

b) *03 dispositivos controladores para TVs com seus devidos cabos de energia, rede e fonte de alimentação, como descrito acima neste termo de referência;*

c) *01 Totem touch screen com tela de 15 polegadas, como descrito acima neste termo de referência;*

d) *01 Software de produção (chamada de senha) e gestão do sistema, como descrito acima neste termo de referência;*

e) *25 bobinas com capacidade de 800 senhas cada com entrega total imediata.*

5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

5.1. *Para efetivação dessa proposta de fluxo de atendimento através de painel de chamada eletrônico serão necessários:*

5.1.1. *Um totem emissor de senhas com tela touch screen de pelo menos 15 polegadas.*

5.1.2. *Três TVs de tecnologia LED com 32 polegadas*

5.1.3. *Três dispositivos para controle de veiculação de conteúdo e senhas em TV.*

5.1.4. *Licenciamento de softwares de operação e gerenciamento do sistema.*

5.1.5. *Bobinas para senhas suficientes para até 50 mil atendimentos por ano.*

5.1.6. *Instalação, treinamento e suporte de todo o sistema de acordo com o Termo de Referência.*

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000

CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



6.1. A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes na sua proposta, assumindo como exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, e ainda:

5.1.1. Efetuar a entrega do equipamento/serviço em perfeitas condições, no prazo, local e horário indicados pela CEDC, em estrita observância das especificações.

5.1.2. O equipamento/serviço deve estar acompanhado, ainda, quando for o caso, do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

5.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

5.1.4. Substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo máximo de 7 (sete) dias, o produto com avarias ou defeitos;

5.1.5. Atender prontamente a quaisquer exigências do CEDC, inerentes ao objeto do Contrato, incluindo a reposição de suprimentos do equipamento, quando necessário e devidamente solicitado pelo Órgão.

5.1.6. Comunicar ao CEDC, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

5.1.7. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Processo de Locação;

5.1.8. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta do contrato;

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

5.1.10. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venha a incidir na execução do contrato.

5.2. Da implantação do produto/serviço a empresa se compromete a:

5.2.1. Cada conjunto de equipamentos (KIT) da solução da contratada deve ser entregue diretamente em cada unidade de atendimento, para posterior implantação.

5.2.2. A CONTRATADA deve possuir capacidade operacional de implantar a solução em pelo menos 20 unidades de atendimento por semana.

5.2.3. A contratada deverá proceder com a instalação e conexão lógica dos equipamentos e sistemas de atendimento da unidade de atendimento em um prazo máximo de 02 (dois) dias, contados da data agendada previamente, inclusive.

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000

CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



5.2.4. A contratada deverá ter acompanhamento de um técnico pelo tempo necessário à completa estabilização do sistema na unidade de atendimento.

5.2.5. A contratante deverá fornecer à contratada o layout, bem como a indicação dos pontos elétricos e lógicos de cada posto.

5.3. Do treinamento de uso da solução a contratada se compromete a:

5.3.1. Fornecer todo e qualquer material didático e de suporte necessários à execução do treinamento, sem ônus para a contratante;

5.3.2. Realizar todos os treinamentos em português (Brasil), sendo que o material didático também deverá estar redigido em português;

5.3.3. Ministrando todos os treinamentos nas dependências da contratante na sua sede ou em local a ser determinado pelo gestor;

5.3.4. Realizar treinamentos específicos, em língua portuguesa, para os usuários finais, administradores, suporte e produção;

5.3.5. Ministrando treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 20 funcionários, ou número menor indicados pela contratante, permitindo, entre outras funções, o monitoramento da performance da solução e o seu gerenciamento;

5.3.6. Ministrando treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 10 atendentes, ou número menor indicados pela contratante, permitindo o aprendizado na operacionalização do software;

5.3.7. Ministrando treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 20 funcionários, ou número menor indicados pela contratante, permitindo o aprendizado na administração do software; O treinamento deverá ser agendado pela contratante, em comum acordo com a empresa contratada, logo que a solução esteja homologada e instalada no ambiente de produção.

5.4. Da manutenção dos equipamentos da solução a contratada se compromete a:

5.4.1. A contratada deverá fornecer garantia para o hardware e software pelo período de 01 (um) ano, contado após a instalação e aceite, de cada unidade de atendimento, sem ônus adicional à contratante.

5.4.2. A contratante permitirá o acesso dos técnicos credenciados da contratada às instalações onde se encontrarem os equipamentos, para a prestação dos serviços de manutenção, que ficarão sujeitos às normas internas de segurança da contratante, notadamente aquelas referentes à identificação, trânsito e permanência nas dependências;

5.4.3. Os equipamentos fornecidos em substituição deverão ser entregues no local de instalação, devidamente instalados e configurados, devendo a contratada garantir o seu pleno funcionamento;

5.4.4. Todas as despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamento, em garantia, serão de responsabilidade da contratada, não devendo gerar ônus à contratante.

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000

CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



5.4.5. As remoções serão realizadas somente após a prévia e expressa autorização da contratante e os custos decorrentes correrão por conta da contratada, tanto nas retiradas, quanto nas devoluções, bem como aqueles porventura advindos por quaisquer danos ou avarias causadas nos equipamentos.

5.4.6. Toda manutenção nos equipamentos deverá ser registrada em ordem de serviço.

5.4.7. A manutenção corretiva dos equipamentos compreende os procedimentos executados mediante solicitação da contratante, destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de uso e funcionamento, inclusive com a substituição de componentes e partes, ajustes, reparos e demais serviços necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para cada um sem ônus à contratante.

5.4.8. No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde encontrarem-se instalados, os equipamentos poderão ser retirados e levados para reparo, sob às expensas da contratada. Os equipamentos retirados devem ser substituídos no momento da retirada.

5.4.9. A contratada deverá, durante a vigência do contrato, atender, inclusive "on-site", quantas chamadas forem necessárias, no prazo máximo de 02 (dois) dias útil, após a abertura do chamado, para correção de defeitos identificados pelo contratante e decorrentes do uso normal dos equipamentos e/ou problemas no software.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. A Contratante obriga-se a:

6.1.1. Receber provisoriamente o equipamento/serviço disponibilizando local, data e horário;

6.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do equipamento/serviço recebido provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

6.1.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;

6.1.4. Efetuar o pagamento no prazo previsto.

7. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

7.1. A fiscalização da contratação será exercida por um representante da Administração, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração;

7.1.1. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução do contrato;

7.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da fornecedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer – CEDC Av. Eptácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC

Av. Eptácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000

CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01



- Paraíba CEP: 58.040-000 CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369 de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 117 e 140 da Lei nº 14.133, de 2021;

7.3. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

7.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumento de controle, que compreendam a mensuração do art. 47 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, quanto for o caso;

7.5. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto na Seção III – Do Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos (Capítulo V – Da Gestão do Contrato) da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação;

8. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

8.1. O prazo de vigência da contratação será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados a partir da assinatura do contrato, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, nos termos do Arts. 106 e 108 da Lei nº 14.133, de 2021.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. A disciplina das sanções administrativas aplicáveis no curso da licitação e da contratação é aquela prevista no Edital e legislações correlatas.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Comprovação da aptidão para o fornecimento de equipamentos em características, quantidades e prazos compatíveis com o objetivo desta licitação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

João Pessoa, 07 de julho de 2023

Helder Mozart Cabral da Costa
Centro de Custo TI
945.391-1

Roseane Soares da N. Machado
Diretora Geral do CEDC
Mat.95.640-6

Centro Especializado de Diagnóstico do Câncer - CEDC
Av. Epitácio Pessoa, 600 - Torre - João Pessoa - Paraíba CEP: 58.040-000
CNPJ: 08.778.268/0044-09 Fone: (83) 3218-5369



Assinado com senha por [SES44719] [SENHA] HELDER MOZART CABRAL DA COSTA em 07/07/2023 - 15:59hs e [SES68859] [SENHA] ROSÉANE SOARES DA NÓBREGA MACHADO em 10/07/2023 - 14:35hs.
Documento Nº: 3184031.23339173-8685 - consulta à autenticidade em
<https://pbdoc.pb.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3184031.23339173-8685>



SESPRC202312654V01