

ANEXO I - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Especificação Técnica do Serviço

Não será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de aparelhos telefônicos.

O HCFMB possui sistema telefônico composto por central de PABX, marca ERICSSON, modelo MD110, versão BC9, com 750 portas e 02 (duas) mesas operadoras.

A tecnologia a ser aplicada ficará a critério da CONTRATADA, podendo ser cabo metálico, fibra óptica, rádio enlace ou outra solução pertinente que atenda ao objeto da contratação.

Independentemente da tecnologia adotada, a CONTRATADA deverá providenciar todos os equipamentos, infraestrutura, interfaces, cabos, conectores e serviços necessários à perfeita integração dos acessos com as centrais privativas do CONTRATANTE, responsabilizando-se, ainda, por sua manutenção até o ponto de entrada (caixa ou poste) do HCFMB. A solução adotada não deverá gerar qualquer custo adicional ao CONTRATANTE.

Eventuais adequações necessárias no sistema de PABX serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

A instalação dos serviços deverá ser realizada pela CONTRATADA sem interrupção dos serviços anteriormente disponibilizados.

O serviço telefônico deverá atender aos requisitos da legislação de telecomunicações vigente, especialmente às normas e regulamentos aplicáveis ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

A CONTRATADA deverá realizar a instalação e ativação dos serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de autorização de início, nos locais indicados neste Termo de Referência.

A tarifação deverá incidir exclusivamente sobre o tempo de efetiva conexão das chamadas telefônicas de voz entre o número de origem e o destino.

A CONTRATADA deverá garantir o direito à portabilidade numérica da CONTRATANTE, nos termos da regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações, assegurando a manutenção da numeração existente.

Nenhuma indenização será devida à CONTRATADA pela aquisição de materiais necessários à execução do objeto contratual.

A qualidade dos serviços deverá observar as disposições do Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC, em sua versão vigente.

A CONTRATADA deverá assegurar que o valor por minuto contratado seja mantido, independentemente de eventual variação no consumo mensal, sendo o pagamento realizado por demanda, ou seja, pelos minutos efetivamente utilizados e pelas linhas instaladas, vedada a adoção de franquias ou pacotes mínimos.

A CONTRATADA deverá emitir mensalmente relatórios detalhados de utilização dos serviços, referentes ao período de 30 (trinta) dias, contendo a discriminação de chamadas locais e de longa distância, para terminais fixos e móveis, bem como demais serviços associados ao STFC.

Serviços DDG (0800)

A prestação do serviço DDG 0800 deverá permitir acesso independentemente da origem das chamadas, desde que realizadas em território nacional.

O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

A CONTRATADA deverá disponibilizar mensagem de voz automática de saudação, com o seguinte conteúdo:

“Você entrou em contato com a Ouvidoria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu.”

Nosso atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Estamos localizados no Ambulatório de Especialidades, térreo, lado A.

Se preferir, envie sua manifestação para o e-mail: ouvidoria.hcfmb@unesp.br

Sua voz é importante para o Hospital.”

Fora do horário de atendimento, deverá ser reproduzida mensagem automática informando o horário de funcionamento, com posterior encerramento da chamada, conforme texto acima, definido pela CONTRATANTE.

As gravações de áudio serão de responsabilidade da CONTRATANTE, que deverá encaminhar o material à CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.

A CONTRATADA deverá emitir relatório gerencial mensal de tráfego, contendo, no mínimo:

- origem das ligações completadas;
- número de origem;
- data, horário e duração das chamadas.

Aplicam-se aos serviços DDG as demais condições previstas neste Termo de Referência, no que couber.

Da Qualidade e Disponibilidade dos Serviços

A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento contínuo dos serviços, assegurando níveis adequados de qualidade de transmissão, sem ruídos ou interferências.

O encaminhamento das chamadas deverá ocorrer de forma a permitir a identificação clara dos sinais pelo usuário.

Considera-se indisponibilidade quando a rede da CONTRATADA não for capaz de encaminhar o tráfego ao destino final, em decorrência de falha no meio de acesso ou interconexão.

Nos casos de reincidência de falha em período inferior a 03 (três) horas, o tempo de indisponibilidade será contado de forma contínua, desde a primeira ocorrência até a completa normalização do serviço.

Em caso de indisponibilidade, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas na legislação vigente e no contrato.

Assistência Técnica

Em caso de interrupção dos serviços por responsabilidade da CONTRATADA, o restabelecimento deverá ocorrer no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas a partir da comunicação formal do HCFMB, que poderá ser realizada por telefone ou e-mail.

A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento dos serviços, realizando os reparos necessários sem quaisquer custos adicionais ao CONTRATANTE.

Os serviços de assistência técnica deverão abranger todas as ações necessárias à manutenção da disponibilidade e qualidade dos serviços, podendo ser realizados de forma remota ou presencial, conforme a necessidade.