



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO GAFFRÉE E GUINLE
Rua Mariz e Barros, nº 775 - Bairro Maracanã
Rio de Janeiro-RJ, CEP 20270-001
2264-5452 - <http://hugg.ebserh.gov.br/>

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23819.001557/2023-43

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1. O Hospital Universitário Gaffrée e Guinle - HUGG faz parte da rede de hospitais universitários conveniados com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) que é uma empresa pública de direito privado, criada pela Lei Federal nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011 com Estatuto Social aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada no dia 10 de novembro de 2020.
- 1.2. O HUGG tem por finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como o apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.
- 1.3. As atividades de prestação de serviços de assistência à saúde pelo HUGG estão inseridas integral e exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).
- 1.4. Objetiva-se a atualização da telefonia do Hospital Universitário Gaffrée e Guinle (HUGG), através da contratação de empresa para prestação de serviço de Solução de Telefonia Corporativa baseado na tecnologia voz sobre IP (VoIP), composta de recursos completos para sua operação, incluindo fornecimento de aparelhos telefônicos, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva de hardware e software, treinamento, canais de comunicação, sistema de gestão e aparelhos telefônicos IP, distribuídos no âmbito do HUGG.
- 1.5. A Solução de Telefonia de voz sobre IP - Telefonia VoIP integrada deve sanar os problemas que atualmente ocorrem com os equipamentos danificados e/ou obsoletos e o sistema de telefonia fora de operação devido a problemas na operadora, além de determinar aspectos necessários para garantir a continuidade do negócio.

2. OBJETO

- 2.1. Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação ou em telecomunicações para prestação de serviço comum de natureza continuada de Telefonia Fixa Comutada - STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), com fornecimento e implantação de serviço corporativo de telefonia fixa comutada (STFC) baseado na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (*Voice over Internet Protocol*), pelo período mínimo de 30 meses conforme quantidade e especificações contidas neste Termo de Referência.
- 2.2. **Busca-se a contratação de uma solução com custo fixo mensal de até 250 linhas/ramais sob demanda, com o fornecimento em regime de comodato de 1 aparelho telefônico VoIP com fonte de alimentação para cada ramal e com pacote de ligações locais e nacionais em todo território nacional ilimitada tanto para fixo quanto para móvel.**
- 2.3. Dar-se-á como proposta vencedora aquela que tiver o menor valor global, desde de que atenda as especificações técnicas deste Termo de Referência.
- 2.4. A solução contemplará um pacote de minutos ilimitados para ligações fixo-fixo e fixo-móvel nas modalidades Local e Longa Distância Nacional.
- 2.5. Fornecimento de aparelhos telefônicos IP em regime de comodato, conforme detalhamento deste Termo de Referência, incluindo ainda serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com no mínimo o recurso de atendimento/direcionamento simples pelo teclado numérico ('disque "N" para'), conforme detalhamento deste Termo de Referência.
- 2.6. A licitação será composta por grupo único para garantir a compatibilidade entre os serviços e equipamentos, devendo o licitante oferecer proposta incluindo todos os itens descritos na **Tabela 01**.
- 2.7. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço GLOBAL**.
- 2.8. Cada serviço ou produto que compõe o item deverá estar discriminado em subitens separados nas proposta formação de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual mensal na composição do preço global e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras - NTB.

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TOTAL
01	26085	Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação ou em telecomunicações que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL para prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada - STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel), para fornecimento e implantação de serviço corporativo de telefonia fixa comutada (STFC), baseado na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (<i>Voice over Internet Protocol</i>), com disponibilização de linhas telefônicas IP, viabilidade técnica para DDR via central PABX em nuvem, sem custo de ligação entre os ramais, com pacote de minutos para ligações locais e nacionais ilimitadas tanto para telefones fixos quanto móveis, com o fornecimento de 1 aparelho telefônico IP com fonte e em regime de comodato para cada ramal, com fornecimento conforme demanda, disponibilização de serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível), com a respectiva instalação, manutenção preventiva e corretiva da solução de telefonia, transferência de conhecimento, e disponibilização de software de gestão da solução via interface web, usando como unidade de medida o terminal/ramal instalado, conforme detalhamento deste Termo de Referência.	Ramal/Terminal	250

Tabela 01 - Itens previstos para a solução desejada

- 2.8.1. Descrição do Código CATSER 26085 conforme catálogo do Compras.Net (<https://catalogo.compras.gov.br/cnbs-web/busca>): Taxa de instalacao/habilitação de serviço de telefonia stfc.

3. SOLUÇÃO PREVISTA

- 3.1. Um dos grandes desafios atuais do HUGG é modernizar seu sistema de telefonia uma vez que o serviço atual encontra-se totalmente obsoleto e descontinuado, prejudicando a crescente demanda de comunicação entre os usuários internos e destes com os demais entes externos.
- 3.2. Busca-se a contratação de uma solução com custo fixo mensal de até 250 linhas/ramais sob demanda, com o fornecimento em regime de comodato de 1 aparelho telefônico VoIP com fonte de alimentação para cada ramal, com pacote de ligações locais e nacionais em todo território nacional ilimitada tanto para fixo quanto

para móvel.

3.3. Considerando a depreciação do hardware das soluções de telefonia existentes no mercado, assim como a modernização constante, faz-se necessário que o modelo utilizado seja tão somente o serviço de telefonia e as funcionalidades descritas no bojo do presente Termo de Referência.

3.3.1. Desta forma, não há o que se falar em aquisição de hardware, sendo portanto, os equipamentos necessários para o funcionamento da solução de telefonia considerados parte do serviço objeto deste certame, fornecidos em regime de comodato, o que garante para a execução deste serviço o uso de equipamentos sempre pela última versão de *upgrades* e *releases* enquanto durar a vigência do contrato.

3.4. O HUGG atualmente não dispõe de uma solução gerencial que efetivamente possibilite o controle, a fiscalização e o acompanhamento do contrato, portanto, para que seja prestado um serviço com maior efetividade para os usuários e maior controle para a fiscalização do contrato, é de extrema necessidade um sistema de gestão da solução de telefonia por meio de uma interface web disponibilizada pela CONTRATADA.

3.5. A CONTRATADA deve ser homologada junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada).

3.5.1. A CONTRATANTE será cobrada apenas pelos serviços de terminais/ramais ativos e demais serviços de telefonia efetivamente demandados.

3.5.2. Cabe ressaltar que os terminais/ramais do novo contrato serão instalados conforme demanda do hospital, sendo uma expectativa e não obrigatoriedade a ativação do quantitativo total de 250 terminais/ramais.

3.6. Os aparelhos telefônicos VoIP fornecidos dentro do quantitativo proposto, ou seja, uma unidade para cada terminal/ramal, devem estar prontos para uso e com a respectiva fonte de alimentação elétrica de modo a não depender de recurso de PoE para a energização do aparelho, e ter duas portas de rede Ethernet 10/100/1000 Mbps, sendo uma para conexão do aparelho IP à rede de dados do HUGG e a outra para prover conectividade a uma unidade desktop ou notebook, por exemplo.

3.7. A CONTRATADA deve garantir que a comunicação entre os terminais e a central em nuvem se dará pelo uso do protocolo SIP.

3.8. As ligações entre as linhas/ramais do HUGG devem ocorrer através de discagem de 4 dígitos sem ônus.

3.9. No pacote de solução de serviço de central PABX em nuvem, deve existir o serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível).

3.9.1. Trata-se de um sistema de atendimento eletrônico, com respostas interativas e automatizadas, elaboradas para melhorar o tempo de resposta e a experiência do público da HUGG.

3.10. Para viabilizar a implantação do serviço de telefonia VoIP será usada a infraestrutura da rede de dados interna hoje existente no HUGG, com a conexão dos aparelhos telefônicos IP ao ambiente computacional existente e deste à central telefônica PABX em nuvem da CONTRATADA.

3.11. Os equipamentos da solução de telefonia deverão ser entregues e instalados no HUGG, no endereço Rua Mariz e Barros, 775 - Maracanã, Rio de Janeiro - RJ, 20270-004, das 8h às 17h, de segunda à sexta-feira, dias úteis.

3.12. A solução ofertada deverá contemplar ainda os itens abaixo sem nenhum custo adicional para o HUGG:

- 3.12.1. Todo licenciamento necessário para habilitação das funcionalidades descritas neste Termo de Referência;
- 3.12.2. Todos os componentes necessários para interconexão da solução, a saber: *transceivers*, cabos, cordões óticos, parafusos etc.;
- 3.12.3. Fontes de alimentação do tipo PoE e demais acessórios necessários para ligação dos equipamentos;
- 3.12.4. Ativação, instalação e configuração dos equipamentos do PABX e aparelhos telefônicos;
- 3.12.5. Transferência de conhecimento tecnológico;
- 3.12.6. Garantia pelo tempo de vigência do contrato, com suporte técnico em garantia.

4. VISTORIA FACULTATIVA

4.1. Será permitido aos proponentes, visita prévia às dependências do HUGG, as quais deverão ser agendada previamente e exclusivamente por e-mail para sif.hugg-unirio@ebserh.gov.br, podendo as visitas serem realizadas entre a publicação do edital e o dia anterior à licitação.

4.2. A vistoria prévia permitirá ao proponente um melhor dimensionamento para elaboração da sua proposta, sendo possível verificar as condições físicas para a acomodação e instalação dos equipamentos, tais como: salas técnicas, locais para acomodação dos aparelhos telefônicos, ponto de rede elétrica e lógica, condições de transporte interno e externo (elevadores e escadas), etc.

4.3. Como referência das edificações atuais do HUGG, pode-se observar as plantas baixas para subsidiar a implementação da solução desejada, a ser solicitada por e-mail para o SETOR DE INFRAESTRUTURA FÍSICA no endereço sif.hugg-unirio@ebserh.gov.br.

4.4. A vistoria deve ser efetuada por representante legal da empresa licitante e será preenchido no ato da vistoria técnica a declaração de vistoria técnica disponibilizada pelo **ENCARTE A - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**.

4.5. O representante deverá identificar-se exibindo identificação oficial e a documentação que comprove os poderes que lhe foram outorgados para realização da vistoria.

4.6. Essa vistoria, conjuntamente com o Termo de Referência, subsidiará as informações necessárias para elaboração da proposta, não cabendo alegação posterior, sob qualquer hipótese de desconhecimento acerca dos serviços e estrutura existente no HUGG.

4.7. A vistoria não é obrigatória, porém o licitante deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto, assumindo total responsabilidade pela prestação dos serviços, e que não haverá quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras ao HUGG. O modelo da declaração de não vistoria técnica é disponibilizada pelo **ENCARTE B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**.

4.8. Ressalta-se que após apresentação das propostas, não serão admitidas alegações de inviabilidade de execução em decorrência de desconhecimento dos serviços e/ou dificuldades técnicas não previstas.

4.9. A vistoria é recomendada ao licitante interessado, com a finalidade de melhor conhecimento da infraestrutura predial e suas condições, podendo ofertar preço dos serviços com maior confiabilidade e exatidão.

4.10. Os requisitos especificados neste Termo de Referência e seus Encartes, são consideradas condições mínimas ao atendimento das necessidades do HUGG e devem ser igualados ou superados pela CONTRATADA.

5. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

5.1. Necessidade da Contratação

5.1.1. O serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC é elemento essencial à comunicação interna e externa, seja nas modalidades local e longa distância, e é fundamental ao bom andamento das atividades assistenciais e administrativas do Hospital Universitário Gaffrée e Guinle (HUGG).

5.1.2. A telefonia fixa apresenta-se como instrumento necessário em qualquer processo administrativo dinâmico, onde se exige comunicação e deliberações em tempo real, sendo ainda indispensável para o provimento da comunicação interna e externa com os usuários e pacientes do hospital.

5.1.3. Portanto, o serviço em tela é continuado e essencial ao bom andamento das atividades da instituição, sendo ainda um dos principais meios de comunicação utilizados na Administração Pública em geral, razão pela qual não pode ficar descoberto ou sem uso.

5.1.4. Contudo, atualmente o hospital possui cerca de 160 ramais fixos de telefonia convencional, cedidos e geridos através do contrato da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), não havendo contratação própria para este serviço ou mesmo ingerência do HUGG na sua execução.

5.1.5. A aquisição pretendida decorre da inexistência de uma Solução de Telefonia Corporativa própria do HUGG face a sinalização de substituição e desativação gradual dos serviços hoje sob contratação da Universidade, conforme Anexo Email_PROAD_Voip (29168870), agravada pela utilização de uma Central PABX e aparelhos telefônicos tecnicamente obsoletos, os quais foram fabricados há muitos anos e que devido ao tempo de uso vem apresentando problemas técnicos, não possuindo mais suporte e nem garantia para seu pleno funcionamento.

5.1.6. Além disso, as recorrentes reclamações sobre problemas de comunicação interna e externa devido a inoperância dos ramais e a dificuldade da equipe de técnicos do hospital em solucionar essas questões, dada a falta de gestão junto à operadora de telefonia, agravaram a situação do sistema de telefonia fixa utilizado até o momento.

5.1.7. Salienta-se ainda o recente aumento de casos de furto de cabos elétricos e de telefonia que tem prejudicado a prestação desses serviços em toda a Cidade do Rio de Janeiro, razão pela qual se faz imprescindível a implantação de uma solução alternativa que atenda plenamente as necessidades organizacionais deste hospital.

5.1.8. O Estudo Técnico Preliminar utilizado nessa contratação, encontra-se no documento Estudo Técnico Preliminar da Contratação - 82/2023 (30983354).

5.2. **Motivação da Contratação**

5.2.1. O HUGG dispõe atualmente de uma telefonia analógica obsoleta que não atende a todos os setores do hospital, além de aparelhos telefônicos tecnicamente arcaicos dentro de um contrato pertencente ainda à UNIRIO, ou seja, sem qualquer ingerência do hospital.

5.2.2. Sendo oportuno e imprescindível, o redimensionamento e modernização do atual serviço de comunicação telefônica se dá não só pela viabilidade de substituir a solução existente como também pela necessidade de expandir gradativamente o número de ramais a fim de atender a crescente demanda por comunicação interna e externa, visando ainda garantir condições adequadas para a prestação de serviços assistenciais de excelência, para atendimento às necessidades da população e para qualidade na formação de profissionais de saúde.

5.2.3. O atual PABX físico utiliza linhas analógicas convencionais e as funcionalidades de gestão deste serviço se mostraram ao longo dos anos bem limitadas, havendo atualmente alternativas mais modernas para a prestação do serviço de telefonia fixa comutada - STFC, onde pode ser citada a tecnologia *Voice over Internet Protocol* - VoIP, ou voz sobre IP, ou voz sobre Internet, onde a comunicação se dá pela transmissão de informação de voz digitalizada sobre o protocolo IP, permitindo o uso de linhas digitais através de uma central PABX em nuvem, com grande valor agregado devido a uma série de funcionalidades e facilidades que este tipo de tecnologia proporciona.

5.2.4. Tem-se observado que os custos operacionais do serviço de telefonia via VoIP são menores do que os custos do serviço de telefonia convencional e, por fazer uso do protocolo IP para a conexão e tráfego de voz, a telefonia VoIP pode ser rapidamente implantada usando a própria infraestrutura de rede de dados existente que é utilizada para a conexão de computadores ao ambiente de rede do HUGG-UNIRIO.

5.2.5. Entre os modelos de telefonia digital disponíveis, encontra-se a telefonia VoIP com central telefônica PABX em nuvem do provedor de serviço de telefonia, onde esta pode ser acessada pelo uso do próprio *link* de acesso à Internet do HUGG-UNIRIO, ou por *link* próprio e dedicado da contratada, conforme a tecnologia adotada por cada empresa prestadora do serviço, para a conexão dos aparelhos telefônicos IP no ambiente do HUGG-UNIRIO à central telefônica PABX em nuvem, e os serviços de entroncamento a outras redes PSTN (Public Switched Telephone Network, ou Rede Telefônica Pública Comutada) necessários ao funcionamento da solução de telefonia, que devem ser transparentes ao HUGG-UNIRIO.

5.2.6. Com o objetivo de modernizar os serviços de comunicação, a presente contratação visa a implantação de um serviço de telefonia efetivo, moderno e robusto, e desta forma, proporcionar uma maior produtividade institucional e celeridade na resolução de problemas técnicos e administrativos rotineiros do HUGG-UNIRIO.

5.2.7. São requisitos de negócio que motivam esta solicitação:

- I - Reduzir custos e aumentar a disponibilidade, segurança, mobilidade e integração dos serviços;
- II - Prover ao HUGG de bens e serviços necessários ao atendimento institucional;
- III - Prover recursos para melhor rendimento, eficiência e segurança na realização das atividades;
- IV - Prover condições tecnológicas necessárias para que a telefonia preste atendimento com qualidade aos usuários finais;
- V - Prover recursos que garantam a disponibilidade da telefonia demandada pelos usuários internos e externos do HUGG;
- VI - Prover recursos que permitam a futura utilização da telefonia VoIP através de telefones físicos;
- VII - Prover maior segurança, mobilidade e qualidade de sinal aos colaboradores que necessitem de acesso recursos de telefonia.

5.3. **BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS QUE RESULTARÃO DA CONTRATAÇÃO**

5.3.1. Redução de impactos para as áreas de negócio decorrentes de defeitos da solução de telefonia ou da restrição de capacidade de atendimento de demandas e incidentes, os quais serão todos demandados à CONTRATADA através de abertura de chamados com Acordo de Nível de Serviço (ANS) baseado na gravidade de cada incidente.

5.3.2. Maior controle sobre o uso e a qualidade da solução de telefonia, o qual será realizado através de sistema de gestão da solução assim como de um contrato exclusivo e próprio, ou seja, independente da Universidade.

5.3.3. Substituição dos equipamentos antigos e defasados tecnologicamente, modernizando o serviço de telefonia interno e externo e ampliando a capacidade de comunicação.

5.3.4. Racionalização de custos com a adoção de um sistema baseado em rede IP, eliminando a necessidade de manutenção de uma rede de comunicação dedicada para o sistema de telefonia, que passa a compartilhar a rede de dados existente.

5.3.5. Possibilidade de integração com as estações de trabalho dos usuários, tornando a infraestrutura de comunicação convergente e otimizada, compartilhando equipamentos e recursos humanos para diferentes tarefas.

5.3.6. Redução de custo imediato nas ligações locais ou interurbanas, tanto nas modalidades fixo-fixo quanto fixo-móvel, devido a adoção de plano com pacote de ligações ilimitadas para estas modalidades.

5.3.7. Maior velocidade, desempenho e segurança na comunicação de dados e voz, além de alta disponibilidade dos ativos de comunicação com qualidade e desempenho na comunicação telefônica entre os usuários internos e externos.

5.3.8. Garantia da continuidade dos negócios do HUGG por meio da contratação de uma solução tecnológica de telefonia baseada em serviço em nuvem.

5.3.9. Avanço no processo de amadurecimento organizacional do HUGG-UNIRIO por meio da remuneração baseada em unidades de ramais/terminais

instalados, possibilitando uma gestão centralizada por parte da Administração Pública, utilizando uma menor quantidade de servidores públicos na tarefa de acompanhar o contrato e o serviço prestado, gerando efetividade no serviço e na gestão do contrato e cumprindo determinações das normativas vigentes.

5.3.10. Planejamento da execução físico-financeira do contrato usando como unidade de medida o ramal/terminal ativo com pacotes de ligações nacionais e locais ilimitadas e a emissão de 01 (uma) única nota fiscal mensal, referente aos serviços descritos no objeto, analisados e atestados mediante resultados.

5.3.11. Modernização do sistema de comunicação e telefonia com a substituição do sistema legado por uma solução convergente e que forneça novas funcionalidades aos usuários por meio de uma plataforma de comunicações unificadas, ou seja, maior valor agregado aos recursos disponibilizados aos usuários.

5.3.12. Implantação de uma solução que possibilite fiscalizar o Acordo de Nível de Serviço (ANS) pactuado com foco na redução de custos, redução de riscos e ganhos de produtividade e gerar relatórios personalizados em *dashboards* pela fiscalização técnica do contrato baseados em métricas e funcionalidades por disponibilidade do serviço.

6. JUSTIFICATIVA PARA O AGRUPAMENTO DE ITENS EM GRUPOS

6.1. A Súmula nº 247/TCU dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.

6.2. A solução de comunicação desejada é composta por um conjunto de componentes que se relacionam para produzir os resultados esperados para a contratação.

6.3. A separação total ou parcial destes componentes compromete o conjunto da solução, logo optou-se pelo agrupamento em **grupo único** para que haja compatibilidade total entre todos os itens da solução e ainda evitar conflito de competências e responsabilidades, em caso de contratação de fornecedores distintos.

6.4. Deste modo, a licitação será realizada em **grupo único** para garantir a interoperabilidade dos equipamentos e funcionalidades necessárias.

7. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)

7.1. Contratação sustentável é aquela que integra considerações socioambientais, culturais e de acessibilidade em todas as suas fases, com o objetivo de reduzir impactos negativos sobre o meio ambiente e, via de consequência, aos direitos humanos.

7.2. Trata-se de uma expressão abrangente, uma vez que não está delimitada pelo procedimento licitatório em si, mas perpassa todas as fases da contratação pública, desde o planejamento, a elaboração do edital, fiscalização da execução contratual e gestão dos resíduos.

7.3. A contratação pública sustentável deverá considerar, entre outros aspectos todas as fases do ciclo de vida de um produto e observadas as características de produtos/serviços sustentáveis, conforme art. 5º da Instrução Normativa 01/2010 da SLTI/MPOG:

7.3.1. bens constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, com possibilidade para o reuso ou para remanufatura, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2;

7.3.2. produtos que economizem energia elétrica, que gerem menos resíduos ou que produzam resíduos recicláveis ou ainda que sejam objeto de logística reversa;

7.3.3. produtos passíveis de manutenção/conserto, troca ou reaproveitamento de peças de modo a assegurar uma vida útil mais longa e a redução do descarte;

7.3.4. bens produzidos conforme os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO, como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

7.3.5. acondicionamento em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, utilizando materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

7.3.6. produtos e embalagens com logística reversa, preferencialmente fabricados por indústria ou produtor local para assegurar menores distâncias e uso de modal de transporte mais eficiente;

7.3.7. bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilopolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);

7.3.8. bens/serviços produzidos sem utilização de trabalho escravo ou infantil, com máquinas que reduzem a geração de resíduos industriais ou com menor uso de água e energia;

7.3.9. emprego de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;

7.3.10. origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

7.4. Para determinar as variáveis de sustentabilidade que norteiam a presente contratação foi consultado o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (GNCS) da AGU, juntamente com o Painel de Legislação Ambiental do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, onde aponta-se que, dada as características do objeto a ser contratado – solução de telefonia por VoIP – são aplicáveis as especificações das seguintes tabelas e legislações:

7.4.1. Tabela 9 GNCS - Cadastro Técnico Federal;

7.4.2. Tabela 20 GNCS - Lixo Tecnológico;

7.4.3. Tabela 40 GNCS - Tecnologia da Informação e Comunicação (Aquisição de Bens e/ou Serviços);

7.4.4. Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos;

7.4.5. Decreto nº 10.936/2022 - Logística Reversa;

7.4.6. Decreto nº 11.413/2023 - Certificados de Crédito de Reciclagem de Logística Reversa, de Estruturação e Reciclagem de Embalagens em Geral e de Crédito de Massa Futura;

7.4.7. Decreto nº 7.746/2012 - Critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes;

7.4.8. Lei nº 6.938/1981 - Política Nacional do Meio Ambiente;

7.4.9. Instrução Normativa nº 13/2021 - Cadastro Técnico Federal (CTF) de Atividades Potencialmente Poluidoras e Utilizadoras de Recursos Ambientais;

7.4.10. Instrução Normativa nº 13/2018 e nº 6/2022 - Regulamento de Enquadramento de pessoas físicas e jurídicas no CTF de Atividades Potencialmente Poluidoras e Utilizadoras de Recursos Ambientais;

7.4.11. Decreto nº 7.174/2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;

7.4.12. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1/2015 - Certificações previstas no Decreto nº 7.174/2010;

- 7.4.13. Portaria INMETRO nº 170/2012 - Requisitos de Avaliação da Conformidade para Bens de Informática e certificação voluntária para Bens de Informática;
- 7.4.14. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1/2010 - Critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
- 7.4.15. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 - Contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;
- 7.4.16. Portaria SGD/MGI nº 2.715/2023 - Modelo de Contratação e Gestão de Estações de Trabalho, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação SISF do Poder Executivo Federal).
- 7.5. Os fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes, consumidores e titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos são responsáveis pelo ciclo de vida de produtos eletrônicos, que inclui a disposição final ambientalmente adequada e, portanto, deverão estruturar, implementar e operar sistemas de logística reversa, mediante o retorno dos produtos e embalagens após o uso pelo consumidor, além de assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da logística.
- 7.5.1. No caso de produtos ainda não incluídos no sistema de logística reversa, a contratada (fabricantes, importadores, distribuidores e/ou comerciantes) têm o compromisso de participar das ações previstas no plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos, quando firmados acordos ou termos de compromisso com o Município.
- 7.5.2. A licitante deve praticar as ações que lhe são pertinentes no Acordo Setorial de Logística Reversa de Produtos Eletroeletrônicos assinado pelo Ministério do Meio Ambiente, principalmente no que se refere ao descarte e disposição final de produtos eletroeletrônicos, sob pena de multa nos termos da lei.
- 7.6. Quanto ao CFT e ao Anexo I da Instrução Normativa IBAMA nº 13/2021, só será admitida a oferta de produtos cujos fabricantes estejam regularmente registrados no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais (Categoria Indústria de Material Elétrico, Eletrônico e Comunicações).
- 7.6.1. **O Edital também deverá incluir como item de julgamento da proposta, na fase de avaliação de sua aceitabilidade e do cumprimento das especificações do objeto, a apresentação do Comprovante de Registro do fabricante do produto no Cadastro Técnico Federal – CTF/APP do IBAMA, acompanhado do respectivo Certificado de Regularidade válido, nos termos do art. 17, inciso II, da Lei nº 6.938, de 1981, e da Instrução Normativa IBAMA nº 13/2021 e normas supervenientes, podendo ainda o Certificado de Regularidade ser consultado *on-line* no sítio oficial do IBAMA.**
- 7.6.2. Revendedores, distribuidores ou comerciantes em geral não são obrigados a registrar-se no Cadastro Técnico Federal – CTF do IBAMA, portanto, a fim de não introduzir distinções entre os licitantes, essa determinação legal cabe apenas à especificação do produto a ser adquirido/locado, **devendo o licitante comprovar que o fabricante do produto por ele ofertado está devidamente registrado junto ao CTF/APP.**
- 7.6.3. Além disso, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1/2010, só será admitida a oferta de bens de informática/comunicação que cumpram os critérios de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética, previstos na Portaria nº 170, de 2012 do INMETRO, e que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs).
- 7.6.4. A comprovação poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências do edital, ou ainda por diligências para verificar a adequação do produto às exigências do ato convocatório, correndo as despesas por conta da licitante selecionada.
- 7.6.5. Visando a diminuição de acidentes, o aumento da qualidade e diminuição do consumo de energia, os produtos oferecidos pela licitante devem também cumprir os requisitos de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética estabelecidos no Decreto nº 7.174/2010 e na Portaria INMETRO nº 170/2012, que estabeleceu os requisitos para o Programa de Avaliação da Conformidade de Bens de Informática.
- 7.6.6. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia.
- 7.7. A solução de telefonia Voip deve estar em conformidade com costumes, idiomas e o meio ambiente local.
- 7.7.1. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando assim a impressão em papel.
- 7.7.2. As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.
- 7.7.3. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.
- 7.7.4. Os equipamentos e software utilizados deverão conter manuais em idioma português ou inglês (em formato eletrônico PDF).
- 7.8. Ainda dentro das perspectivas de logística reversa, a contratada, de maneira isolada ou em parceria com o fabricante, deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte dos produtos e materiais inservíveis originários da contratação, recolhendo-os aos pontos de coleta ou centrais de armazenamentos mantidos pelo respectivo fabricante ou importador, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 01/2010, da Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, Resolução CONAMA nº 416/2009 e legislação correlata.
- 7.8.1. A contratada deverá respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos e contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88.
- 7.8.2. A empresa CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), norma dos estados e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental.
- 7.8.3. A empresa CONTRATADA deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos resíduos sólidos.
- 7.9. Quanto aos funcionários da contratada que atuarão nas dependências do HUGG-UNIRIO, observa-se que:
- 7.9.1. Os profissionais em atendimento no ambiente do HUGG, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da Rede Ebserh;
- 7.9.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão dispor de todos os equipamentos de proteção individual (EPIs), necessários à prestação dos serviços nas dependências do HUGG;
- 7.9.3. Os profissionais deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- 7.9.4. A empresa CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da Ebserh, quando solicitado pela Ebserh;
- 7.9.5. O acesso às instalações do HUGG onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas;

7.9.6. A empresa CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas e políticas internas do HUGG;

7.9.7. A CONTRATADA deverá garanti a segurança das informações oriundas do HUGG se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

8. ENQUADRAMENTO DO OBJETO COMO BEM COMUM

8.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se no conceito de serviço comum uma vez que possuem padrão de desempenho e qualidade usuais no mercado e vasta disponibilidade, são fornecidos comercialmente por mais de uma empresa e podem ser padronizados.

8.2. A seleção do fornecedor se dará por meio da realização de Pregão Eletrônico, nos moldes do Pregão Tradicional.

8.3. O critério de julgamento da proposta de preços será o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

9. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

9.1. O objeto a ser contratado contemplará as seguintes características:

9.1.1. Serviço de instalação, configuração e treinamento, além de suporte e manutenção pelo período contratado;

9.1.2. Solução de Central única de telefonia IP em *Cloud* para atender o HUGG-UNIRIO, sendo que a *Cloud* deverá estar hospedada em Datacenter no Brasil para efeitos legais;

9.1.3. Solução de voz sobre IP (VoIP) nas dependências do HUGG-UNIRIO com telefones IP para cada linha/ramal em regime de comodato com o custo incluso no valor unitário de cada linha/ramal;

9.1.4. Possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP;

9.1.5. Solução de Gerenciamento Centralizado;

9.1.6. Permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução;

9.1.7. A CONTRATADA deve gerenciar, dar manutenção preventiva e corretiva e executar *backups* de configuração da central PABX e toda infraestrutura em nuvem necessária para o bom funcionamento da solução de forma transparente para o HUGG-UNIRIO;

9.1.8. A CONTRATADA deve utilizar ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização, assim como apresentar estes relatórios quando solicitado;

9.1.9. Permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração;

9.1.10. Possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento;

9.1.11. Segurança da Camada de Transporte (TLS);

9.1.12. Serviço de atendimento automático de ligações telefônicas (URA - Unidade de Resposta Audível) com no mínimo o recurso de atendimento/direcionamento simples pelo teclado numérico (disque N para), permitindo mensagens e áudio de espera customizáveis, oferecendo ao menos 5 menus;

9.1.13. Portal de administração fornecido pela CONTRATADA.

9.2. Serviço Telefônico FIXO COMUTADO - STFC (FIXO-FIXO e FIXO-MÓVEL)

9.2.1. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância Nacional, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones moveis por meio de Tronco SIP, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais.

9.2.2. As modalidades são as seguintes:

I - Serviço Telefônico FIXO – FIXO (LOCAL) na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendido o HUGG-UNIRIO para telefones fixo nesta mesma área;

II - Serviço Telefônico FIXO – Móvel (LOCAL) na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendido o HUGG-UNIRIO para telefones móveis nesta mesma área;

III - Serviço Telefônico FIXO – FIXO (Longa Distância) nas modalidades Longa Distância Nacional, compreendido por todo território nacional, originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

IV - Serviço Telefônico FIXO – Móvel (Longa Distância) nas modalidades Longa Distância Nacional, compreendido por todo território nacional, originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD).

9.3. Serviço de PABX em Nuvem

9.3.1. Compreende o serviço de DDR e deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:

I - Realizar chamadas internas entre os terminais do hospital com discagem de 4 dígitos;

II - Realizar e receber chamadas externas;

III - Captura de Chamadas - um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro;

IV - Chamada em Espera - possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

V - Rechamada - permite que um ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar mediante a digitação de um código;

VI - Função Cadeado - permite que um ramal seja bloqueado pelo usuário via senha;

VII - Não perturbe - permite que o ramal fique indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

VIII - Transferência - permite o envio de uma chamada para outra linha;

IX - Plano de Chamadas - permite que o administrador configure perfis de chamadas de entrada/Saída para um usuário;

X - Conferência Nº + 2 - permite que um usuário faça uma conferência entre a linha do usuário e mais 2 outras linhas;

XI - Serviço de atendimento automático.

9.4. Aparelhos IP

9.4.1. Os aparelhos telefônicos devem ser homologados pela ANATEL e possuir as seguintes características mínimas:

I - Deverá possuir total compatibilidade das funcionalidades a solução de comunicação ofertada;

II - Deverá possuir manual em língua portuguesa ou inglesa;

- III - Deverá possuir display gráfico de no mínimo 2 linhas e monocromático;
- IV - Deverá possuir *led* de notificação com cor (opcional vermelho);
- V - Deverá possuir teclas de funções próximas ao *display*;
- VI - Deverá possuir teclas de funções fixas com *led* (com cor) para espera, transferência, conferência, configurações, mensagens;
- VII - Deverá possuir no mínimo 4 teclas de navegação e 1 tecla de confirmação;
- VIII - Deverá possuir no mínimo 3 teclas de áudio (mudo, alto-falante, fone de cabeça) com *led* (com cor) e controle de volume +/-;
- IX - Deverá possuir Viva-voz (*Full-duplex*);
- X - Deverá possuir duas portas Ethernet 10/100/1000 Mbps, com *switch*, para conexão PC e LAN;
- XI - Deverá possuir Energy Efficient Ethernet (IEEE 802.3az);
- XII - Deverá possuir IEEE 802.3af Power over Ethernet, classe 1 ;
- XIII - Distinção de toque (*Ringin*g) entre ligações internas e externas;
- XIV - Deverá ser possível a montagem em parede;
- XV - Deverá possuir fonte externa e cabo LAN.

9.5. Treinamento

9.5.1. Deverá ser realizado treinamento no qual o público alvo será a equipe de TIC da CONTRATANTE, que poderá ser presencial ou de forma remota por videoconferência, com data e duração a combinar, sem necessidade de certificação, contendo no mínimo:

- I - Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA;
- II - Treinamento básico nas opções de configurações, monitoramento e geração de relatórios da ferramenta de gerenciamento da solução.

9.6. Requisitos de Desempenho

9.6.1. A CONTRATADA é permanentemente responsável por manter a central telefônica PABX em nuvem com bons índices operacionais e acessível aos aparelhos IP instalados no ambiente do HUGG.

9.6.2. As ligações devem manter seu padrão de qualidade, não apresentando voz metalizadas ou eco durante as ligações.

9.7. Gerenciamento e Recuperação de Falhas

9.7.1. A CONTRATADA deverá dispor de um número de telefone 0800 nacional não tarifado para abertura de chamados, além de equipe de suporte, que funcionem 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção, todos os dias durante a vigência o contrato.

9.7.2. Deverá também disponibilizar um ponto de contato único (SPOC - *Single Point Of Contact*) para as demais questões, tais como escalonamento de reparos, cotação, solicitação de novos serviços, alteração de banda.

9.7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um endereço de correio eletrônico ou um portal na Internet para que a CONTRATANTE possa também realizar a abertura de chamados.

9.7.4. A CONTRATANTE também acionará a CONTRATADA nos casos de indisponibilidade da central PABX em nuvem.

9.7.5. A CONTRATADA deverá iniciar os procedimentos de reparos e manutenção das linhas e ramais em até 60 (sessenta) minutos após a indisponibilidade e concluir a manutenção dos sistemas conforme períodos estabelecidos nas **Tabelas 02 e 03** dos itens 13.10 e 13.11 deste Termo de Referência.

- I - A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE quanto ao status da manutenção e previsão de restabelecimento do serviço.
- II - É de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATANTE a sustentação e manutenção do ambiente computacional e da rede de dados institucional interna.

9.8. Portal de Administração

9.8.1. Deve permitir a equipe do HUGG o gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas do sistema telefônico, como:

- I - Extração de relatórios por grupos de ramais.;
- II - Criação de perfis de usuários visualização/extração de relatórios;
- III - Extração de relatórios por área e ou centro de custo alfa numérico;
- IV - O *software* deverá possibilitar a criação de relatórios via web;
- V - Emitir relatórios em diversos formatos de arquivo como PDF e TXT, XLS.

9.8.2. O *software* deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas.

9.8.3. Permitir a equipe do HUGG a gestão centralizada de serviços de configuração como bloqueios, categorização e demais facilidades da solução ofertada pela CONTRATADA.

9.9. Prazos De Instalações

9.9.1. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a CONTRATADA terá até 40 (quarenta) dias corridos para a ativação dos serviços e das soluções descritas no Termo de Referência.

9.9.2. O referido prazo poderá ser prorrogado mediante solicitação formal acatada pela CONTRATANTE, pelo período máximo de até 15 (quinze) dias uma única vez.

9.9.3. Antes da instalação dos equipamentos será necessária a elaboração de um **Plano de Implantação** detalhando as ações necessárias, os responsáveis envolvidos, o cronograma, o impacto previsto, plano testes, as informações de configuração, tais como mapas de distribuição dos ramais detalhado, detalhes de endereçamento IP integrado à faixa de IP do HUGG e o risco associado às atividades, observando as boas práticas de mercado.

- I - O **Plano de Implantação** deverá ser elaborado pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos após a abertura da Ordem de Serviço inicial, validado e aprovado pela equipe de fiscalização do contrato;
- II - O Plano de Implantação deverá ser entregue ao HUGG no formato de relatório, às custas da CONTRATADA;
- III - A CONTRATADA deve elaborar nesse prazo projeto para instalação e configuração do serviço ofertado, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

9.9.4. A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir a integração e operação do mesmo na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, sendo de responsabilidade do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) sustentar a infraestrutura de TIC do HUGG, garantindo a

chegada de cabeamento de rede estruturada até os pontos de atendimento internos do hospital, VLANs dedicadas para o serviço de voz e demais configurações da rede de dados do hospital que se façam necessárias.

9.9.5. O serviço de configuração deve incluir, mas não se limitar, aos seguintes aspectos:

- I - Rotas;
- II - Plano de encaminhamento de chamadas;
- III - Plano de numeração;
- IV - Bloqueios;
- V - Categorias de ramais;
- VI - Entroncamentos que se façam necessários, mas de forma transparente para a CONTRATADA.

9.9.6. A cada ramal está implicitamente associado o serviço de instalação com seu custo específico, incluindo aparelho, transporte, substituição, etc.

9.9.7. As visitas técnicas nos locais de instalação devem ser previamente agendadas com a CONTRATANTE.

9.10. Atualização Tecnológica Da Solução

9.10.1. Para fins de atualização de versão da solução de telefonia, a CONTRATANTE poderá solicitar a última versão que for lançada pelo fabricante, podendo ser realizado apostilamento do contrato, caso necessário, não gerando custos adicionais à CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato.

10. REQUISITOS GERAIS DOS EQUIPAMENTOS

10.1. Todos os equipamentos deverão operar na tensão de 110 volts.

10.2. Todos os equipamentos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios necessários ao seu pleno funcionamento e atendimento de todos os requisitos físicos e funcionais descritos neste Termo de Referência, tais como cabos de conexão elétrica, fonte de alimentação e cabo de rede (*linecord*).

10.3. Os cabos de conexão elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136, evitando-se o uso de adaptadores.

10.4. Ao final da vigência do contrato todos os itens que compõem a Solução de Telefonia, fornecidos em regime de comodato, deverão ser desinstalados e retirados pela CONTRATADA.

11. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO E REPASSE DE CONHECIMENTO

11.1. A CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento necessário para que a equipe do HUGG possa operar e, se necessário, reconfigurar os equipamentos;

11.2. O repasse de conhecimento deverá ser iniciado em até 5 (cinco) dias úteis, após a conclusão da implantação das soluções;

11.3. O repasse de conhecimento poderá ser realizado de forma remota, mas contemplando pelo menos 4 (quatro) horas, no modelo operação assistida (*hands-on*).

11.4. O repasse de conhecimento deverá contemplar todos os aspectos essenciais de funcionamento e operação; sendo executado nos horários da manhã e/ou da tarde, em turnos diários de no máximo 4h/dia, para 1 (uma) turma de até 12 participantes.

11.5. Para o conteúdo treinamento remoto, o HUGG disponibilizará a plataforma "Microsoft Teams" e se reserva ao direito de gravação do conteúdo;

11.6. O idioma a ser adotado deverá ser o português do Brasil;

11.7. Todo o material didático a ser utilizado deverá ser fornecido pela CONTRATADA e disponibilizado ao final do treinamento;

11.8. O instrutor deve ser profissional certificado pelo fabricante dos produtos e com experiência comprovada nos produtos fornecidos;

11.9. O HUGG resguardar-se-á do direito de acompanhar e avaliar a capacitação, com pesquisa de satisfação, e caso a mesma não atinja pontuação superior a 80% (oitenta por cento), esta deverá ser reestruturada e aplicada novamente, sem nenhum custo adicional ao HUGG;

11.10. Deverá ser fornecido certificado de participação a cada um dos integrantes da equipe do HUGG que participar do processo de repasse de conhecimento, contendo carga horária e conteúdo programático;

11.11. Os horários para início e fim do repasse de conhecimento serão conforme disponibilidade do HUGG, em períodos matutinos e/ou vespertinos.

12. REQUISITOS TEMPORAIS

12.1. Para definição de dia/hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira de 8:00h às 18:00h, horário local de Brasília, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver.

13. GARANTIA E DO SUPORTE TÉCNICO

13.1. Todos os serviços e produtos ofertados que compõem as soluções devem possuir garantia durante o período de vigência do contrato, a partir do recebimento definitivo.

13.2. O HUGG deverá ter acesso a sistema ou telefone local para abertura dos chamados, bem como para acompanhar e gerenciar os casos quando necessário. Esse acesso deverá ser provido 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana através de login/senha individual.

13.3. Durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer e aplicar, sem ônus adicionais, correções e novas versões disponíveis para todos os softwares, firmwares, atualizações de bug, patches de segurança e afins dos componentes das soluções.

13.4. O HUGG deverá ter acesso direto à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos que contenham especificações técnicas, informações, assistência e orientação para instalação, desinstalação, configuração e atualização de firmware e software, aplicação de correções (patches), diagnósticos, avaliações e resolução de problemas e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

13.5. Durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico em garantia sem custo adicional.

13.6. O suporte técnico deverá ser prestado na modalidade on-site, nas dependências do HUGG.

13.6.1. Os casos em que o suporte é possível de forma remota, devem ser tratados como exceção com a equipe de fiscalização do HUGG.

13.7. Na indisponibilidade do canal de atendimento estabelecido, o HUGG encaminhará e-mail à CONTRATADA solicitando a abertura do chamado, de forma que a contagem de prazo de atendimento se iniciará a partir da data de encaminhamento do e-mail.

13.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para que a equipe técnica do HUGG possa acompanhar os atendimentos do suporte técnico *on-line* em portal web com acesso controlado por senha.

13.9. Os chamados junto à CONTRATADA deverão ser atendidos por profissionais da CONTRATADA, em português e serão usados para abrir solicitações de

informações, reportar incidentes ou esclarecer dúvidas quanto à utilização dos produtos e soluções fornecidos.

13.10. A CONTRATADA deverá realizar atendimento técnico telefônico/eletrônico, em escala 24x7x365 [24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias)] por ano, cumprindo os prazos máximos abaixo para solução de contorno da Central PABX:

SEVERIDADE	QUANDO	PRAZO PARA REGISTRO DO CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO
BAIXA	Ambiente de produção operando, contudo, recursos ou funcionalidades apresentam instabilidades	Imediatamente após notificação pelo HUGG	até 48 (quarenta e oito) horas corridas
MÉDIA	Ambiente de produção operando parcialmente	Imediatamente após notificação pelo HUGG	até 24 (vinte e quatro) horas corridas
ALTA	Ambiente de produção completamente parado	Imediatamente após notificação pelo HUGG	até 4 (quatro) horas corridas

Tabela 02 - Severidades para solução de contorno da Central PABX

13.11. A CONTRATADA deverá realizar atendimento técnico telefônico/eletrônico, em escala 8x5x365 [8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) por ano], cumprindo os prazos máximos abaixo para solução de contorno dos equipamentos telefônicos IP:

SEVERIDADE	QUANDO	PRAZO PARA REGISTRO DO CHAMADO	PRAZO PARA SOLUÇÃO
BAIXA	Equipamento telefônico, contudo, recursos ou funcionalidades apresentam instabilidades	Imediatamente após notificação pelo HUGG	até 32 (trinta e duas) horas úteis
MÉDIA	Equipamento telefônico operando parcialmente	Imediatamente após notificação pelo HUGG	até 16 (dezesesseis) horas úteis
ALTA	Equipamento telefônico completamente parado	Imediatamente após notificação pelo HUGG	até 8 (oito) horas úteis

Tabela 03 - Severidades para solução de contorno dos aparelhos telefônicos IP

13.12. Para solução de contorno, se necessário, a CONTRATADA deverá providenciar em caráter temporário componente/equipamento equivalente para substituição do item danificado, estando a CONTRATADA responsável por toda logística, instalação e configuração dos equipamentos, assim como pela retirada dos antigos, sem qualquer ônus adicional ao HUGG.

13.13. Os aparelhos telefônicos que por ventura tenham sido retirados do contrato com o HUGG, em detrimento à redução de pontos telefônicos, poderão ser reutilizados para reposição desde que haja comprovação, através de numero de série e endereço MAC, que o equipamento fazia parte do contrato e ainda assegurado o perfeito funcionamento.

13.14. A CONTRATADA deverá realizar a substituição definitiva do equipamento, dentro do período de garantia, por outro igual ou superior, novo e sem uso, em perfeito estado de funcionamento, quando houver em prazo inferior a 30 (trinta) dias corridos, registro de mais de 4 (quatro) ocorrências de problemas para o mesmo equipamento ou quando o equipamento apresentar defeito irreparável.

13.15. Os reparos físicos decorrentes do exercício da vigência devem ser executados onde se encontram os equipamentos (modalidade on-site).

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

13.17. O HUGG reserva-se o direito de conectar equipamentos de outros fabricantes nos equipamentos fornecidos. Desde que tal fato não implique danos materiais aos equipamentos, isso não deve constituir motivo para a CONTRATADA se desobrigar dos serviços de suporte técnico em garantia.

13.18. O atendimento para a retirada dos equipamentos aparelhos telefônicos, pela CONTRATADA, deverá ser do tipo on-site devendo ser substituído no ato da retirada por outro equipamento funcional e configurado.

13.19. Em caso de avarias nos equipamentos decorrentes de mau uso por parte do HUGG, deverá ser aberto um processo administrativo para apuração de responsabilidade, afim de identificar o responsável pelo dano, o qual deverá ressarcir o erário com base no valor patrimonial de nota fiscal do equipamento, considerando a respectiva depreciação do bem, ou poderá o responsável substituir o equipamento danificado por outro com as mesmas especificações técnicas e condição de uso.

14. ETAPAS DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

14.1. Após a nomeação da equipe de Gestão/Fiscalização do contrato, a equipe do HUGG deverá proceder-se com as atividades de início do contrato:

14.1.1. Elaboração do Plano de Inserção da CONTRATADA, pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, contemplando, no mínimo:

- 14.1.1.1. O repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens;
- 14.1.1.2. A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

14.1.2. Elaboração do Plano de Fiscalização da CONTRATADA, pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, contemplando, no mínimo:

- 14.1.2.1. O refinamento dos procedimentos de teste e inspeção detalhados no Modelo de Execução e Gestão do Contrato, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo;
- 14.1.2.2. Configuração e/ou criação de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores; e
- 14.1.2.3. Refinamento ou elaboração de Listas de Verificação e de roteiros de testes com base nos recursos disponíveis para aplicá-los.

14.1.3. Criação de processo administrativo específico, pela equipe de Gestão/Fiscalização do contrato, para registro histórico do contrato.

14.2. Após a assinatura do contrato, deverão ser observadas as etapas abaixo:

ID	ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZO	ATIVIDADES
01	Reunião Inicial (kick-off)	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante CONTRATADA	Em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.	Realização de reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato para o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens, cuja pauta observará, pelo menos: 1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o preposto da mesma; 2. Entrega, por parte da contratada, do Termo de Compromisso e dos Termo de Ciência; e 3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
02	Emitir a Ordem de Serviço	Gestor do Contrato	Após a reunião inicial	Emitir a Ordem de Serviço - OS

03	Apresentar o Plano de Implantação	CONTRATADA	Até 10 (dez) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço	A CONTRATADA deverá realizar visita(s) técnica(s) para elaboração do realização do Plano de Implantação, averiguando condições de instalação para os equipamentos em cada local onde estes serão instalados, devendo: 1. Verificar a infraestrutura física e lógica das dependências do HUGG e demais pré-requisitos necessários à instalação dos equipamentos; 2. Alinhar as condições de entrega e armazenamento dos equipamentos na unidade; 3. Definir a estratégia de instalações dos equipamentos. Emitir o Plano de Implantação para validação pelo HUGG.
04	Validar o Plano de Implantação	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante	Até 3 (três) dias úteis após a emissão do Plano de Implantação	Validação do Plano de Implantação
05	Realizar a entrega e instalação dos equipamentos configurados	CONTRATADA	Até 40 (quarenta) dias corridos para Central PABX e os aparelhos telefônicos IP a partir da abertura da Ordem de Serviço e de acordo com o plano de implantação	Realizar as atividades previstas no Item ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS , deste Termo de Referência.
06	Sinalização de recebimento dos equipamentos	Fiscal Técnico	Até 2 (dois) dias úteis após o recebimento dos equipamentos e a instalação dos mesmos	Validar os quantitativos de equipamentos entregues, conforme proposta e Nota Fiscal; Emitir o Termo de Recebimento Provisório.
07	Realizar o repasse de conhecimento da Solução	CONTRATADA	Deve ser iniciado até 5 (cinco) dias úteis após conclusão da implantação	Realizar o repasse de conhecimento sobre toda solução implantada.
08	Sinalização de conclusão da implantação da solução	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante	Até 5 (cinco) dias úteis após conclusão da implantação plena da solução de telefonia VoIP	Informar que está de acordo com a implantação da solução. Solicitar a emissão do relatório de final do projeto.
09	Fechamento do Faturamento	CONTRATADA	Em até 10 (dez) dias corridos subsequente à prestação do serviço.	Apresentação do relatório de final do projeto aos fiscais do contrato.
10	Homologação do relatório de Faturamento	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante	Em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do relatório de Faturamento.	Validação do relatório; Apresentação de contestações, se for o caso; Indicação de multas e glosas, caso existam; Retorno à CONTRATADA com resultado da homologação; Caso não haja contestações, autoriza o Faturamento, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
11	Contestação da Homologação do Faturamento, caso seja necessário	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante CONTRATADA	Em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do resultado da homologação.	Reunião de alinhamento para tratativas das possíveis discordâncias quanto ao fechamento e aplicação de multas e glosas; Autoriza o Faturamento, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
12	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	CONTRATADA	Após a autorização de Faturamento.	Emissão da Nota Fiscal de faturamento contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.
13	Realizar Pagamento	Fiscal Técnico Fiscal Administrativo Gestor do Contrato	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal de Faturamento.	Elabora despacho de pagamento para o Fiscal Administrativo; Realiza a análise de certidões e conformidades, elabora despacho para Área Financeira; Realiza o Pagamento.

Tabela 04 - Principais etapas da execução contratual

15. **ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

15.1. Após assinatura do contrato, o HUGG emitirá a Ordem de Serviço inicial para a implantação da Solução, conforme modelo **ENCARTE C - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO**.

15.2. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Implantação detalhando as ações necessárias, os responsáveis envolvidos, o cronograma, o impacto previsto, plano testes, as informações de configuração, tais como mapas de distribuição dos ramais detalhado, detalhes de endereçamento IP integrado à faixa de IP do HUGG e o risco associado às atividades, observando as boas práticas de mercado.

15.2.1. O Plano de Implantação deverá ser elaborado pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos após a abertura da Ordem de Serviço, validado e aprovado pela equipe de fiscalização do contrato;

15.2.2. As instalações deverão ocorrer de acordo com plano de implantação aprovado pela fiscalização do contrato.

15.3. Os equipamentos que compõem a solução de Central PABX deverão ser entregues e instalados em até 40 (trinta) dias corridos a contar da data da Ordem de Serviço inicial.

15.4. O fornecimento inicial dos aparelhos telefônicos IP será de 180 (cento e oitenta) aparelhos telefônicos IP, sendo os 70 (setenta) demais entregues sob demanda, conforme necessidade da Administração Pública, juntamente com a implantação de futuros ramais.

15.5. Todos os equipamentos deverão ser entregues e instalados no HUGG, endereço Rua Mariz e Barros, 775 - Maracanã, Rio de Janeiro - RJ, 20270-004, das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira (dias úteis).

15.5.1. De comum acordo, poderão ser combinados outros horários.

15.6. A entrega dos equipamentos pela transportadora deverá ser previamente comunicada à fiscalização do contrato no HUGG-UNIRIO com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência.

15.7. A solução deverá ser implantada de modo a não causar indisponibilidade dos sistemas telefônico e serviços prestados aos usuários do HUGG, salvo previamente acordado com a equipe de Gestão e Fiscalização do contrato.

15.8. A implantação da solução deverá considerar a adequação aos requisitos técnicos existentes no HUGG, tais como endereçamento IP e regras de segurança.

15.9. A empresa CONTRATADA ficará responsável pelo fornecimento de todos os materiais necessários para instalação física de todos os equipamentos ofertados na solução, incluindo os aparelhos e insumos para sua instalação.

15.10. A empresa CONTRATADA deverá realizar a instalação dos aparelhos telefônicos IP nos locais designados, bem como a configuração dos equipamentos, conforme definido no Plano de Implantação.

15.11. Os aparelhos telefônicos IP deverão ser instalados internamente nas edificações do HUGG, pela CONTRATADA, conforme disposição prevista no Plano de Implantação. A equipe de infraestrutura predial do HUGG irá apoiar na realização dessas atividades.

15.12. A empresa CONTRATADA deverá apresentar, em até 02 (dois) dias úteis antes da realização dos serviços a relação dos técnicos especializados envolvidos, com a indicação da qualificação profissional dos principais membros da sua equipe que irão participar da implantação, discriminando o nome, RG e CPF, tendo em vista a necessidade de credenciamento prévio junto ao HUGG.

15.13. A empresa CONTRATADA deverá comprovar que os profissionais responsáveis pela execução do contrato possuem aptidão técnica para realização da instalação e configuração dos equipamentos, por meio de apresentação de certificações e comprovação de experiência técnica mínima.

15.14. Através de um plano de testes, elaborado pela CONTRATADA, o ambiente composto pela solução de Central PABX e os novos aparelhos telefônicos serão testados e validados pela CONTRATADA em conjunto com a equipe do HUGG.

15.15. A empresa CONTRATADA ao final do processo de instalação, deverá fornecer documentação em meio eletrônico, contendo descritivo completo do processo de instalação da solução, contendo também detalhes sobre a comunicação dos equipamentos, onde deverá ser demonstrada as velocidades e qualidade da transmissão de dados e voz, conforme plano de testes, para fins de comprovação da conclusão da implantação.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, além de promover o acompanhamento e a fiscalização da entrega dos bens e prestação do serviço, sob os aspectos quantitativo e qualitativo.

16.2. Observar que durante a vigência do contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.3. Disponibilizar a infraestrutura necessária para o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, tais como, ponto de energia elétrica e ponto de rede lógica.

16.4. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

16.5. Notificar a CONTRATADA quando da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

16.6. Pagar à CONTRATADA o valor da fatura em conformidade com a Ordens de Serviço, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, conforme **ENCARTE E – MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**, e devida efetivação da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus encargos.

16.7. Zelar pela integridade material e funcional dos equipamentos alocados em suas dependências em função da execução dos serviços contratados, responsabilizando-se junto à CONTRATADA pela perda e/ou danos provocados pelo comprovado mau uso desses equipamentos.

16.8. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços, observando os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

16.9. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

16.10. Fornecer condições adequadas para instalações dos equipamentos.

16.11. Disponibilizar local para a acomodação dos equipamentos até a instalação.

16.12. A solução de telefonia VoIP apesar de ser composta por uma central PABX virtual hospedada em infraestrutura em nuvem da contrata, também depende da infraestrutura do ambiente computacional do HUGG-UNIRIO para sua operacionalização, visto que os aparelhos IP que serão instalados nas dependências desta unidade hospitalar farão uso da rede de dados institucional e de sua conexão à Internet para alcançarem a central em nuvem da contrata.

16.13. Com isso, existem alguns requisitos que a área de TI do HUGG-UNIRIO devem garantir para o perfeito funcionamento dos 250 ramais da solução, a saber:

16.13.1. Rede interna segmentada com Vlan exclusiva para o serviço VoIP;

16.13.2. Rede interna com largura de banda mínima exclusiva para o serviço : No mínimo 100Mbps;

16.13.3. Tempo de atraso máximo: Máximo de 200ms (100ms desejável);

16.13.4. Switchs com portas com modo trunk habilitado. Esse recurso se faz necessário para que em uma mesma porta do switch seja possível ter 2 VLans trafegando dados, ou seja, atender com uma única porta o aparelho IP e um computador, por exemplo, visto que cada dispositivo está em uma Vlan distinta do outro;

16.13.5. Link de acesso à Internet com largura de banda de no mínimo 100Mbps, além da largura de banda já destinada para o fluxo de dados já existente.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

17.2. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato

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

- 17.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 17.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- 17.6. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as mesmas condições da habilitação exigidas na licitação.
- 17.7. Quando especificada, manter durante a execução do contrato equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução.
- 17.7.1. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 17.7.2. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE;
- 17.7.3. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 17.7.4. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 17.7.5. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração assim como das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 17.7.6. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 17.7.7. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento de sua equipe aos locais de prestação dos serviços e manufaturas, bem como as despesas de transporte, frete e seguro correspondente quando acionado pelo CONTRATANTE e não resolvido remotamente;
- 17.7.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 17.7.9. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora;
- 17.7.10. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal relacionados aos materiais, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 17.8. Manter a capacidade mínima de fornecimento da solução durante a execução do contrato.
- 17.9. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
- 17.10. Entregar os equipamentos que compõem a solução dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Termo de Referência e seus encartes, observando-se as normas e legislação pertinente.
- 17.11. Realizar a entrega dos equipamentos que compõem a solução no local especificado neste Termo de Referência, devendo prever, quando for o caso, carregadores sob sua exclusiva responsabilidade para descarregamento e entrega dos materiais até a conferência preliminar pela equipe do almoxarifado local.
- 17.12. Fornecer os equipamentos que compõem a solução nas embalagens originais e adotar todas as medidas preventivas no sentido de se minimizar acidentes ou danos que venham a comprometer a qualidade e a quantidade fornecida.
- 17.13. Substituir todo e qualquer material defeituoso em razão de ação ou de omissão involuntária, negligência, imprudência, imperícia ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior sem ônus para a Contratante e sem implicar alterações nos prazos estipulados no presente Termo de Referência.
- 17.14. Ser responsável por intervenções nos equipamentos que compõem a solução, que se façam necessárias, durante a vigência da garantia, sem ônus para o HUGG.
- 17.14.1. O atendimento corretivo deverá ser feito nas dependências do HUGG.
- 17.14.2. Na impossibilidade, deverá existir justificativa comprovada.
- 17.15. Respeitar os prazos e horários das atividades de entrega, instalação e repasse de conhecimento.
- 17.16. Durante a vigência do contrato e da garantia, a CONTRATADA deverá realizar atualizações de firmware, recall de peças ou demais intervenções que se fizerem necessárias para garantir a continuidade e qualidade do serviço, sem ônus para o HUGG.
- 17.16.1. A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos assim como a disponibilização de correções e *upgrade* de versões e *releases* durante a vigência do contrato.
- 17.17. A CONTRATADA deverá emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos.
- 17.18. Manter e disponibilizar à CONTRATANTE sistema de gestão de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de minutagem por unidade e minutagem macro, pelo prazo de vigência do contrato, sendo fornecida ao final do contrato uma relação contendo todas essas informações, desde que devidamente solicitadas pela CONTRATANTE.
- 17.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.
- 18. DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIOS**
- 18.1. A figura do consórcio não se justifica dado que não há demanda que necessite de forças de trabalho diferentes ou dispersas para atendimento do objeto. Os potenciais fornecedores dos componentes previstos no objeto da contratação, tem plena condição de ofertar todos os itens previstos sem a necessidade de estabelecimento de Consórcio entre empresas. Durante o estudo foram consultados diversos certames da mesma natureza e notou-se como padrão a vedação da participação de consórcios o que demonstra ser prática de mercado.
- 18.2. Assim, o presente Termo de Referência não prevê as condições de participação de empresas reunidas em consórcio, uma vez que a experiência prática demonstra que as licitações que permitem essa participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica. Como o presente Termo foi elaborado com foco em práticas usuais e de amplo domínio do mercado fornecedor, consignou-se a vedação acima.
- 18.3. Destarte, caso fosse permitida a formação de consórcio, ao contrário do esperado, poderia ocorrer restrição à competição, caso dois ou mais

fornecedores em potencial, viessem a formar consórcio para a participação no certame.

18.4. Não será permitida subcontratação do objeto, a transferência ou a cessão das obrigações contratuais a terceiros.

19. **DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

19.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

19.1.1. Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

19.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

19.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da administração quanto a continuidade do contrato.

20. **MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

20.1. **GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

20.1.1. Após a assinatura do Contrato, o HUGG deverá nomear o Gestor do Contrato, o Fiscal Requisitante, o Fiscal Administrativo e o Fiscal Técnico.

20.1.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente o Preposto e um eventual substituto ao HUGG.

20.1.3. O Preposto deverá estar disponível para contato e sempre que necessário, deverá ter disponibilidade para comparecer nas dependências do HUGG.

20.1.4. A Gestão e a Fiscalização contratual deverão ser realizadas com base nos termos previstos no Contrato, no Termo de Referência e seus encartes.

20.1.5. O Gestor do Contrato e os Fiscais deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

20.1.6. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do HUGG ou de seus agentes públicos.

20.1.7. Os Fiscais, quando observarem qualquer situação técnica pertinente, que considerem irregular, deverão manifestar sua discordância junto ao preposto designado pela CONTRATADA e comunicar o Gestor do Contrato.

20.1.8. Todos os testes e relacionamento entre os técnicos da CONTRATADA e a equipe do HUGG devem ser efetuados no idioma português, sendo permitido interlocutor para tradução.

20.1.9. Periodicamente, a cada 12 meses, as partes devem se reunir para negociar, obedecidos os limites legalmente admitidos, a manutenção ou extinção do contrato, sem qualquer repercussão negativa para a parte desistente.

20.1.10. A eventual rescisão contratual unilateral, deverá ser proposta com antecedência mínima de 6 (seis) meses da data em que se pretende cessar a execução do objeto, desde que a CONTRATADA mantenha a prestação dos serviços até o HUGG contratar outra empresa, antes que se efetive a extinção do contrato.

20.2. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

20.2.1. **Compete ao GESTOR DO CONTRATO:**

20.2.1.1. Gerir e monitorar a execução do contrato;

20.2.1.2. Orientar a fiscalização;

20.2.1.3. Encaminhar Ordens de Serviço;

20.2.1.4. Tratar dos desvios de qualidade da prestação do serviço, quando necessário;

20.2.1.5. Autorizar e encaminhar os faturamentos;

20.2.1.6. Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD;

20.2.1.7. Encaminhamento de indicação de multas, glosas e sanções;

20.2.1.8. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;

20.2.1.9. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;

20.2.1.10. Apresentar, ao HUGG informações gerenciais sobre a execução contratual.

20.2.2. **Compete ao FISCAL REQUISITANTE:**

20.2.2.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação de "Listas de Verificação" de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;

20.2.2.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

20.2.2.3. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

20.2.2.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD;

20.2.2.5. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Execução e Gestão do Contrato.

20.2.3. **Compete ao FISCAL TÉCNICO:**

20.2.3.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das "Listas de Verificação" de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;

20.2.3.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

20.2.3.3. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;

20.2.3.4. Encaminhamento das demandas de correção à contratada;

20.2.3.5. Apoio na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

20.2.3.6. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do contrato;

- 20.2.3.7. Emitir ordens de serviço;
 - 20.2.3.8. Monitorar a execução do contrato;
 - 20.2.3.9. Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização;
 - 20.2.3.10. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais;
 - 20.2.3.11. Mediar conflitos na execução do contrato;
 - 20.2.3.12. Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias;
 - 20.2.3.13. Emitir o Termo de Recebimento Provisório - TRP;
 - 20.2.3.14. Registrar os chamados técnicos, acionar a garantia e acompanhar os acordos de níveis de serviços.
- 20.2.4. **Compete ao FISCAL ADMINISTRATIVO:**
- 20.2.4.1. Acompanhar rotineiramente a execução dos serviços contratados, quanto aos aspectos administrativos, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas verificados;
 - 20.2.4.2. Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis;
 - 20.2.4.3. Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que houver dúvida sobre a providência a ser adotada;
 - 20.2.4.4. Zelar por uma adequada instrução processual, quanto à correta juntada de documentos;
 - 20.2.4.5. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
 - 20.2.4.6. Aplicar as sanções administrativas;
 - 20.2.4.7. Acompanhar o saldo de empenho;
 - 20.2.4.8. Formalizar o encerramento Contratual.
- 20.2.5. **Compete ao FISCAL ADMINISTRATIVO:**
- 20.2.5.1. Realizar a gestão das Ordens de Serviço e de outras demandas referentes à administração do CONTRATO;
 - 20.2.5.2. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço;
 - 20.2.5.3. Assegurar-se de que as determinações do HUGG sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviço;
 - 20.2.5.4. Informar ao HUGG sobre os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
 - 20.2.5.5. Elaborar documentos (relatórios gerenciais, relatórios de impacto) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;
 - 20.2.5.6. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
 - 20.2.5.7. Zelar pela qualidade dos serviços prestados;
 - 20.2.5.8. Exigir da equipe técnica da CONTRATADA o cumprimento de suas atribuições e adequação das atividades de acordo com as recomendações técnicas do fabricante, mormente quando estas, envolverem problemas e requisitos obrigatórios de segurança e compatibilidade.
21. **REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA**
- 21.1. As empresas deverão apresentar a qualificação técnica através de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado comprovando a prestação de serviços com características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação.
- 21.2. A licitante vencedora deverá apresentar, juntamente com a proposta, atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de um quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) do total de itens com características semelhantes aos compatíveis com a solução, contendo os requisitos mínimos:
- 21.2.1. Fornecimento e instalação de 01 Central PABX IP com capacidade para 125 ramais ou superior;
 - 21.2.2. Fornecimento e instalação de 125 aparelhos telefônicos IP.
- 21.3. A comprovação da capacidade técnica é indispensável à garantia do cumprimento da obrigação a ser contratada, visto que o serviço a ser contratado é considerado crítico e fundamental para a comunicação interna e externa do HUGG junto aos paciente e fornecedores.
- 21.4. Os atestados devem conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do órgão emitente do atestado e licitante vencedora, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, em papel timbrado.
- 21.5. Os atestados solicitados visam garantir que as licitantes tenham condições de cumprir as obrigações objeto do contrato licitado, observando-se a comprovação da aptidão para o desempenho de atividade similar e compatível com o negócio praticado pela licitante vencedora.
- 21.6. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 21.7. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação de diferentes atestados, respeitada a relação de proporcionalidade com os quantitativos referenciados no objeto do presente termo, considerando o objetivo da apresentação dos atestados, qual seja a aferição da competência e capacidade da prestadora.
- 21.8. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- 21.9. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 21.10. A licitante deverá indicar, claramente, quais itens do atestado apresentado, correspondem aos exigidos neste certame para habilitação técnica. Tal indicação pode ser realizada por relatório adicional que correlacione o atestado com os itens do Termo de Referência ou Contrato que originou o atestado de capacidade técnica apresentado.
- 21.11. O HUGG poderá realizar diligências para averiguação da autenticidade dos atestados.

- 21.12. A licitante deverá observar as exigências e condições de participação contidas nos dispositivos abaixo:
- 21.12.1. Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (disponível no link: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/acao-a-informacao/licitacoes-e-contratos/legislacao-e-normas-de-licitacoes-e-contratos/normas-vigentes/>);

21.12.2. Política de Transações com Partes Relacionadas (disponível no link: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/governanca-corporativa/politica-de-transacoes-com-partes-relacionadas>);

21.12.3. Art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988 (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos).
22. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 22.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Ebserh poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

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

22.1.2. Multa de:

22.1.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

22.1.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

22.1.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

22.1.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 05 e 06**, abaixo; e

22.1.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

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

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

22.2. As sanções previstas nos subitens 12.4.1 e 12.4.3 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

22.3. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 06 e 07:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
02	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
03	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
04	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
05	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 05

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
02	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
03	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
04	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
05	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
06	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
07	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
08	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
09	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

Tabela 06

- 22.4. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:
- 22.4.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

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

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

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

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

22.4.6. apresentar documentação falsa exigida para o certame;

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

22.4.8. não mantiver a proposta;

22.4.9. falhar ou fraudar na execução do contrato;

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

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

22.6. Deverá ser emitida GRU - Guia de Recolhimento da União para pagamento da multa devida pela empresa contratada.

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

22.7.1. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

22.9. Os atos administrativos de aplicação das sanções serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União, exceto quando se tratar de advertência e/ou multa.

22.10. Aos licitantes, será aplicada quando necessário, a Norma Operacional - SEI nº 7/2023/SL/CAD/DAI-EBSERH, disponível no sítio https://www.gov.br/ebserh/ptbr/acao-a-informacao/licitacoes-e-contratos/legislacao-e-normas-de-licitacoes-e-contratos/normas-vigentes/sei_sede-13520109-norma-operacional-sei.pdf. Sendo assim, devem tomar conhecimento dessa norma, uma vez que versa sobre o estabelecimento de normas regulamentares sobre o procedimento administrativo, no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH, voltado à aplicação de sanções administrativas a licitantes, bem como regulamenta a competência para aplicação das sanções administrativas cabíveis, conforme previsto nas leis, normas e instrumentos convocatórios.

22.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei n.º 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias dos processos administrativos necessários à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização (PAR).

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

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

22.14. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela Ebserh deverão ser registradas e publicadas no SICAF.

23. REQUISITOS LEGAIS

23.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa;

23.2. Lei 13303, 30 de junho de 2016. Lei das Estatais;

23.3. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

23.4. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

23.5. LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

23.6. Norma - SEI nº 2/2019/DAI-EBSEH - Norma Operacional dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens, contratação de serviços em geral, bem como alterações contratuais;

23.7. REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA EBSEH - Regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela Ebserh, e dá outras providências.

23.8. Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei n.º 9.472 de 16/07/1997).

24. REQUISITOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E CULTURAIS

24.1. A simples substituição do atual modelo de telefonia pela tecnologia VoIP representa uma escolha sustentável nos aspectos econômico e ambiental na medida em que o referido serviço fará uso da infraestrutura de TI já existente no hospital, reduzindo o volume de material usado na fabricação dos cabos metálicos anteriormente empregados assim como a diminuição dos custos com manutenções das redes físicas de cabeamento específico e dedicado unicamente ao serviço telefônico.

24.2. A empresa CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normativos estaduais e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental;

24.3. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

24.4. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia;

24.5. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel;

24.6. Os equipamentos e software utilizados deverão conter manuais em idioma português ou inglês (em formato eletrônico PDF);

24.7. A empresa CONTRATADA deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos resíduos sólidos;

24.8. Os profissionais em atendimento no ambiente do HUGG, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da Rede Ebserh;

24.9. Os profissionais da CONTRATADA deverão dispor de todos os equipamentos de proteção individual (EPIs), necessários à prestação dos serviços nas dependências do HUGG.

24.10. Os profissionais deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

24.11. A empresa CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da Ebserh, quando solicitado pela Ebserh;

- 24.12. O acesso às instalações do HUGG onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas;
- 24.13. A empresa CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas e políticas internas do HUGG;
- 24.14. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações oriundas do HUGG se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.
25. **GARANTIA CONTRATUAL**
- 25.1. A CONTRATADA fica obrigada a prestar garantia contratual no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do Contrato, em uma das modalidades previstas no art. 70, §1º, da Lei 13.303/2016:
- I - Caução em Dinheiro ou Título da Dívida Pública;
 - II - Seguro Garantia;
 - III - Fiança Bancária.
- 25.2. O documento original, ou cópia autenticada deste, referente à garantia contratual, deverá ser entregue ao HUGG, em até 10 (dez) dias úteis após o início de vigência do contrato;
- 25.3. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual;
- 25.4. O HUGG poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, e satisfação de prejuízos causados ao HUGG ou a terceiros, na execução do objeto contratual por culpa ou dolo da CONTRATADA;
- 25.5. No período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, o valor da garantia eventualmente utilizado pelo HUGG;
- 25.6. Sobre a Liberação ou Restituição da Garantia Contratual:
- I - Ao fim da vigência do contrato, conforme especificado neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá realizar a solicitação formal da devolução da garantia contratual prestada.
 - II - A garantia prestada pela CONTRATADA somente será liberada ou restituída, atualizada monetariamente quando em dinheiro, após a execução do Contrato e o integral cumprimento de todas as cláusulas pactuadas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao HUGG ou a terceiros, na execução do objeto contratual por culpa ou dolo da CONTRATADA e mediante a emissão do documento formal de fiscalização final do contrato.
26. **ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**
- 26.1. Em atenção ao art. 13 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (art. 34, caput, da Lei 13.303, de 2016), a estimativa de preços da contratação será sigilosa.
27. **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**
- 27.1. O pagamento dos serviços será efetuado até o 30º (trigésimo) dia útil a contar da emissão da nota fiscal de faturamento após o ateste recebimento definitivo dos serviços.
- 27.1.1. A liberação para pagamento da nota fiscal só será efetuada depois que os bens/serviços discriminados na nota fiscal forem entregues e aceitos pela CONTRATANTE.
 - 27.1.2. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.
- 27.2. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico.
- 27.3. Constatando alguma incorreção nas notas fiscais que desaconselhe o seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. O uso da carta de correção será admitida nos casos previstos pelas legislações tributárias.
- 27.4. A nota fiscal deverá ser emitida em favor do HUGG, conforme endereço e CNPJ constante no Contrato.
- 27.5. Deverá ser indicado na nota fiscal o número deste contrato, o mês de referência, a quantidade consumida de cada item da solução, o valor unitário, o valor total, a referência à(s) Ordem de Serviço(s), o nome do banco, a agência e número da conta corrente onde será efetuado o pagamento.
- 27.6. Os valores dos tributos incidentes sobre os serviços ora contratados deverão ser destacados na respectiva nota fiscal, sempre que a legislação tributária permitir, sendo certo que, no preço ajustado, já estarão inclusos os valores dos referidos tributos.
- 27.7. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.
- 27.8. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do serviço.
- 27.9. Os custos de eventuais erros de recolhimentos de impostos sob a responsabilidade da CONTRATANTE, em decorrência de informações incorretas por parte da CONTRATADA, serão cobrados desta, que se obriga a ressarcir aquele no prazo de 5 (cinco) dias da notificação, sujeita às penalidades previstas no contrato.
- 27.10. A documentação de cobrança não aceita pelo HUGG será devolvida à CONTRATADA para a devida correção, com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização.
- 27.11. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pelo HUGG, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.
- 27.12. O valor referente à multa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente no HUGG em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada em fatura posterior ou administrativamente ou judicialmente, se necessário.
- 27.13. **Quanto ao REAJUSTE:**
- 27.13.1. Para o reajuste de preços é obrigatória a adoção do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST.
 - 27.13.2. Os reajustes devem ser solicitados pela CONTRATADA a cada 12 meses, quando da renovação do contrato.
 - 27.13.3. Caso não exista a manifestação da CONTRATADA sobre o reajuste dentro do período de estipulado, haverá a preclusão do direito de reajuste.
28. **VIGÊNCIA DO CONTRATO**
- 28.1. O Contrato deverá ter vigência inicial de 30 (trinta) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 05 (cinco) anos, nos termos do art. 150 do RLCE 2.0.

28.2. O prazo para a execução dos serviços será estipulado pela CONTRATADA no Projeto Executivo a ser elaborado, mediante a anuência da Gestão do Contrato acerca do prazo estipulado.

28.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração;

29. ENCERRAMENTO CONTRATUAL

29.1. A CONTRATADA deverá garantir que a solução de telefonia esteja operacional até o término da vigência do contrato, com todas as funcionalidades descritas neste Termo de Referência habilitadas;

29.2. O HUGG deverá cancelar todos os perfis de acesso da CONTRATADA que eventualmente tenha sido criado em seu ambiente computacional, durante a execução do contrato;

29.3. O HUGG deverá inativar as caixas postais da CONTRATADA, se aplicável;

29.4. O HUGG deverá realizar o encerramento administrativo do contrato, com a devida baixa de pendências de pagamentos e demais pendências em aberto;

29.5. O HUGG deverá emitir o Termo de Encerramento Contratual (**ENCARTE H - MODELO DO TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**), que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA.

29.6. Quando do encerramento do contrato e assunção do serviço por outra prestadora, a CONTRATADA deverá prestar o apoio e adotar as medidas que lhe caibam de modo a que a transição entre os serviços não ocasione a interrupção dos serviços no HUGG, na forma a ser negociada e indicada pelo Gestor e a Equipe de Fiscalização Contratual.

30. RECEBIMENTO DO OBJETO

30.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, mediante termo detalhado, no prazo de até 3 (três) dias úteis, após a apresentação relatório contendo as quantidade de ramais ativos e instalados, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

30.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga, quando aplicável.

30.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

30.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

30.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

30.5.1. O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

30.5.2. O fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato, quando aplicável.

30.6. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

30.7. 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 e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

30.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

30.9. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

30.10. 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.

30.11. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado 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.

30.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo gestor contratual, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

30.12.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

30.12.2. 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;

30.12.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

30.12.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

30.12.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

30.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

30.14. 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.

31. SIGILO

31.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos do HUGG, conforme itens de instrumento de confidencialidade próprio do HUGG;

31.2. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar;

31.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do HUGG ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato;

31.4. A CONTRATADA deverá exigir de seus empregados, formalmente, o compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados;

31.5. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso. É vedada a veiculação de publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito do HUGG;

31.6. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso (**ENCARTE F - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**) entre a CONTRATADA e o HUGG, por meio de instrumento próprio desta, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, do objeto da licitação;

31.7. O Termo de Ciência (**ENCARTE G - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA**) deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA que estiverem diretamente envolvidos na contratação e prestação do serviço.

32. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

32.1. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

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

- a) adotar medidas para conformidade de suas operações ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais e das orientações emanadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- b) assegurar que o tratamento de dados pessoais será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);
- c) manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;
- d) adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;
- e) cooperar entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na legislação em vigor;
- f) orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;
- g) comunicar à outra parte, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais a que tenha acesso, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD.

32.1.2. Especificamente a CONTRATADA se compromete ao seguinte:

- a) cientificar-se da Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE;
- b) apresentar todos os dados e informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida com a CONTRATANTE e/ou adotar as providências lícitas por ela indicadas;
- c) não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;
- d) quando verificada qualquer das hipóteses de término do tratamento de dados pessoais previstas no art. 15 da LGPD, interromper o tratamento e eliminar completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), autorizada a conservação para as finalidades estabelecidas no art. 16 da LGPD.

33. RESCISÃO CONTRATUAL

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

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

33.3. O abandono da execução contratual configura motivo para imediata rescisão unilateral.

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

- 33.4.1. Perda da garantia de execução, caso prevista, para ressarcimento da CONTRATANTE;
- 33.4.2. Na hipótese de insuficiência da garantia, a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE;
- 33.4.3. Cobrança, administrativa ou judicial, dos valores das multas e/ou indenização devidas à CONTRATANTE.

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

- 33.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 33.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 33.5.3. Indenizações e multas.

34. LISTA DE ENCARTES

- 34.1. **ENCARTE A** - Modelo de Declaração de Vistoria Técnica (37265823);
- 34.2. **ENCARTE B** - Modelo de Declaração de Vistoria NÃO Realizada (37265825);
- 34.3. **ENCARTE C** - Modelos Ordem de Serviço (37265826);
- 34.4. **ENCARTE D** - Termo de Recebimento Provisório (37265828);
- 34.5. **ENCARTE E** - Termo de Recebimento Definitivo (37265829);
- 34.6. **ENCARTE F** - Termo de Manutenção de Sigilo (37265830);

- 34.7. **ENCARTE G** - Modelo de Ciência e Sigilo (37265831);
- 34.8. **ENCARTE H** - Termo de Encerramento do Contrato (37265832);
- 34.9. **ENCARTE I** - Modelo de Apresentação da Proposta (37265834);
- 34.10. **ENCARTE J** - Modelo de Formação de Preços (37265835);
- 34.11. **ENCARTE K** - Índice de Medição de Resultados (37265875);
- 34.12. **ENCARTE L** - Política de Partes Interessadas (37265876).

35. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

35.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria - SEI nº 206, de 17 de maio de 2023 (29932298), publicada no boletim de Serviço nº 340, 22 de maio de 2023 (30173515).

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
(assinado eletronicamente) Silvana Coccheto Fernandes Quadra Arquiteta SIAPE 242****	(assinado eletronicamente) Alexandre Dias Tavares Analista de Tecnologia da Informação SIAPE 242****	(assinado eletronicamente) Edeilson Belarmino Gonçalves Silva Engenheiro Mecânico SIAPE 331****	(assinado eletronicamente) Gabriel Gualdi Affonso Assistente Administrativo SIAPE 323****

Requisitante	Autoridade Competente
(assinado eletronicamente) Carlos Martins Da Silva Junior Chefe do Setor de Infraestrutura Física SIAPE 136****	(assinado eletronicamente) João Marcelo Ramalho Alves Superintendente SIAPE 136****



Documento assinado eletronicamente por **Silvana Coccheto Fernandes Quadra, Arquiteto(a)**, em 15/03/2024, às 17:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Edeilson Belarmino Goncalves Silva, Engenheiro(a) Mecânico(a)**, em 15/03/2024, às 17:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Martins da Silva Junior, Chefe de Setor**, em 15/03/2024, às 17:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Gualdi Affonso, Assistente Administrativo**, em 18/03/2024, às 09:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Dias Tavares, Chefe de Setor**, em 23/03/2024, às 19:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **35976934** e o código CRC **1CEF5C55**.

Referência: Processo nº 23819.001557/2023-43 SEI nº 35976934