

HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Avenida Pará, nº 1720 - Bairro Umuarama
Uberlândia-MG, CEP 38405-320
- <http://hc-ufu.hubrasil.gov.br>

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23860.013038/2026-65

TERMO DE REFERÊNCIA - DISPENSA EMERGENCIAL

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS (SEM MÃO DE OBRA EXCLUSIVA)

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Este Termo de Referência tem por objeto a **contratação de serviços de TELEFONIA FIXA**, por meio de dispensa de licitação emergencial, a fim de atender as necessidades do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia - Filial da Ebserh/HU Brasil, conforme especificações e demais condições estabelecidas neste instrumento.

1.2. O presente Termo de Referência visa orientar o processo de contratação e definir o conjunto de elementos técnicos que deverão nortear a contratação, a fim de assegurar qualidade, racionalidade, economicidade, eficiência e eficácia à instituição.

1.3. Caso haja divergência entre os descritivos dos itens neste Termo de Referência e Anexos e no Portal de Compras do Governo Federal, prevalecerá o descritivo constante no Termo de Referência e Anexos.

1.4. Informações complementares a este Termo de Referência constarão no Edital e no Contrato.

1.5. Da quantidade da demanda

1.5.1. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela abaixo:

	Item	Descrição/Especificação	Identificação CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total - 180 dias	Participação
ITEM AVULSO	1	Contratação de empresa para prestação de serviços de telecomunicações para fornecimento de Sistema de Comunicação de Voz compreendendo uma Central Privada de Comunicação Telefônica (CPCT) - PABX híbrido (telefonia analógica, digital e SIP), em regime de comodato, incluindo fornecimento dos equipamentos, licenças, instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e demais serviços necessários ao pleno funcionamento do sistema; Sistema de bilhetagem e tarifação centralizado; Mesa operadora de atendimento para telefonistas com agendas telefônicas, fones de cabeça com microfone (headsets) e computadores (PC) com monitor; Treinamento para capacitação de técnicos, operadores e telefonistas e respectivos materiais didáticos; Viabilidade técnica para DDR (Discagem Direta a Ramal), sem custo de ligação entre os ramais.	18627	DIAS	30	180	Ampla
	2	Contratação de empresa especializada em serviços de telecomunicações que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, para prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC) com pacote de ligações locais e nacionais ilimitadas tanto para telefones fixos quanto móveis, com serviço de Discagem Direta a Ramal (DDR) e fornecimento de tronco SIP.	26107	DIAS	30	180	Ampla
GRUPO 2	3	Contratação de empresa especializada em serviços de telecomunicações que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, para prestação de serviços de telefonia com pacote de minutos para ligações internacionais.	26158	MINUTOS	60	360	Ampla

1.5.2. Do Comodato do Servidores e Equipamentos

1.5.2.1. O Sistema de Comunicação de Voz por meio de Central Privada de Comunicação Telefônica (CPCT) - PABX híbrido (telefonia analógica, digital e SIP) deverá ser composta por servidores e equipamentos fornecidos pela Contratada em regime de comodato.

1.5.2.2. O(s) servidor(es) e equipamento(s) deverá(ão) ser alocado(s) no Data Center do HC-UFU/HU Brasil, conforme julgamento mais viável pela equipe de fiscalização do contrato.

1.5.2.3. Se for necessário outros acessórios específicos do equipamento, estes deverão ser fornecidos pela Contratada para o HC-UFU/HU Brasil sem quaisquer ônus.

1.6. Da Classificação do Objeto

1.6.1. Os itens descritos neste Termo de Referência são classificados como serviços comuns em atendimento ao disposto no Anexo I, inciso X, do RCC 3.0, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e no Edital da dispensa, por meio de especificações usuais do mercado.

1.6.2. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante **Dispensa de Licitação Emergencial**.

1.6.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.7. **Da Necessidade de Formalização de Termo de Contrato ou Instrumento Equivalente**

1.7.1. A vigência da Dispensa Emergencial será de até **180 (cento e oitenta dias)**, vedada a prorrogação, ou até que se encerre a nova contratação de que esta sendo instruída no **Processo SEI 23860.006028/2026-73**.

1.7.2. Os contratos poderão sofrer alterações, por acordo entre as partes, nos termos do Art. 81 da Lei nº 13.303/2016 e Art. 196 do RCC.3.0.

2. **JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

2.1. A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh/HU Brasil foi criada por meio da Lei nº 12.550, de 15 de Dezembro de 2011, como uma empresa pública vinculada ao Ministério da Educação - MEC, com a finalidade de prestar serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como prestar às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.

2.2. O Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia, pertencente a Ebserh/HU Brasil, atua para prestar assistência médica de média e alta complexidade aos usuários do SUS do município de Uberlândia e localidades, observando a contratualização de serviços junto aos gestores de saúde.

2.3. Neste contexto, a contratação do serviço visa manter o pleno funcionamento das atividades organizacionais e cumprir com a missão de promover, de forma integrada, o ensino, a pesquisa, a extensão e a assistência aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS.

2.4. Este processo trata da **contratação de serviços de telefonia fixa** baseada na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (Voice over Internet Protocol) e ramais com disponibilização de linhas telefônicas IP, viabilidade técnica para DDR (Discagem Direta a Ramal) via central PABX híbrida 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 objetivo de atender às necessidades operacionais do HC-UFU. A iniciativa visa assegurar o pleno funcionamento das atividades organizacionais e contribuir com a missão institucional de promover, de forma integrada, o ensino, a pesquisa, a extensão e a assistência à saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

2.5. Espera-se os seguintes benefícios e resultados da contratação pretendida:

I - Garantir desempenho adequado do sistema de telefonia do HC-UFU/Ebserh, assegurando comunicação eficiente e acesso ágil a soluções de voz e dados, com foco no aumento da produtividade dos usuários;

II - Adquirir uma solução de telefonia corporativa híbrida, baseada em tecnologia VoIP e analógica TDM, que atenda aos requisitos técnicos, ambientais e econômico-financeiros, de forma vantajosa para a instituição;

III - Promover a utilização de recursos tecnológicos atualizados de telefonia VoIP nas atividades administrativas, assistenciais, de ensino e pesquisa, assegurando melhor atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), no que se refere aos serviços de comunicação do hospital;

IV - Assegurar a qualidade e a agilidade no serviço de telefonia corporativa VoIP, permitindo o pleno desenvolvimento das atividades de comunicação de voz entre as unidades internas e o público externo;

V - Garantir a continuidade ininterrupta das comunicações de voz da instituição, viabilizando o pleno funcionamento do sistema de telefonia VoIP e promovendo a eficiência da comunicação interna, institucional e externa com a população.

2.6. Dessa forma, tendo em vista a necessidade de expansão do serviço de telefonia para atender às crescentes demandas de comunicação entre as unidades administrativas, assistenciais, de ensino e pesquisa do HC-UFU/Ebserh, justifica-se a contratação de empresas especializadas para fornecimento de uma solução de telefonia corporativa híbrida, baseada em tecnologia analógica TDM e VoIP/SIP, considerando a importância e a necessidade do uso de equipamentos modernos nas diversas áreas de atuação pública, com o objetivo de minimizar riscos de redução ou interrupção das atividades, assegurando a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços públicos prestados à sociedade.

2.7. Trata-se de Dispensa de Licitação Emergencial, amparada pelo Art. 84, inciso XV do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil - RCC 3.0.

2.8. Considerando a inexistência de tempo hábil para a instrução e conclusão do Processo nº 23860.006028/2026-73 antes do encerramento da vigência do contrato atualmente em execução, bem como a impossibilidade de se aguardar a conclusão regular do procedimento licitatório sem prejuízo à continuidade dos serviços essenciais prestados por este Hospital, especialmente diante do risco de comprometimento da assistência e da saúde dos pacientes, evidencia-se a situação emergencial apta a justificar a contratação direta por dispensa de licitação.

2.9. Tal medida mostra-se indispensável para assegurar a continuidade do atendimento hospitalar e evitar a descontinuidade de serviços essenciais, em conformidade com o entendimento consolidado pelo Tribunal de Contas da União, consubstanciado no Acórdão TCU nº 119/2021-Plenário e no Acórdão TCU nº 6.439/2015 - Primeira Câmara.

2.10. Ademais a caracterização da situação emergencial resta evidenciada, pois:

2.10.1. **Impacto na Assistência e Segurança do Paciente**

2.10.1.1. Os serviços de telecomunicações são classificados como serviços essenciais, conforme a Lei nº 7.783/1989. O ambiente hospitalar é um cenário de alta criticidade, onde a ausência de comunicação imediata pode resultar em eventos adversos graves. A interrupção dos serviços no HC-UFU/HU Brasil impactaria:

2.10.1.1.1. Regulação de Leitos: A comunicação da área de regulação e outras unidades de saúde para transferência de pacientes críticos ocorre majoritariamente via telefonia fixa.

2.10.1.1.2. Acionamento de Equipes de Emergência: Protocolos de urgência e emergência e comunicações com equipe médica dependem da rede de telefonia interna e externa para mobilização instantânea das equipes de resposta rápida.

2.10.1.1.3. Acionamento de serviços de suporte e manutenção: Em caso de ocorrências, o contato com as equipes de manutenção predial, suporte operacional e de informática, são realizados por telefonia fixa.

2.10.2. **Inviabilidade de Alternativas Tecnológicas Imediatas**

2.10.2.1. A substituição de telefonia fixa por aplicativos de mensagem ou telefonia móvel corporativa apresenta óbices considerando que o HC-UFU/HU Brasil não possui contrato de serviços de telefonia móvel atualmente, o que necessitaria o uso de dispositivos móveis pessoais, gerando riscos na segurança dos dados e conformidade com as diretrizes da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

2.10.3. Risco de Dano Inverso

2.10.3.1. A não contratação emergencial acarretaria em um perigo da demora inverso, ou seja, o prejuízo causado pela interrupção do serviço (morbidade, mortalidade e caos administrativo) é substancialmente superior ao risco formal de uma contratação direta.

2.10.4. Ainda, a ausência da prestação do serviço se demonstra como urgência concreta e efetiva, de modo que há latente risco de prejuízo ou comprometimento à segurança de pessoas e aos serviços prestados por este hospital (Acórdão TCU n.º 119/2021-Plenário).

2.10.5. Por mais, o risco é efetivamente provável e gravoso. De modo que, a imediata contratação dos serviços, em quantitativo reduzido para afastar concretização do dano, se demonstra como o meio adequado e efetivo para afastar o risco iminente (Acórdão TCU n.º 1.987/2015-Plenário).

2.10.6. Haja vista a importância da continuidade e do pleno exercício dos serviços de assistência hospitalar oferecidos pelo HC-UFU/EBSERH, a indisponibilidade dos serviços contemplados neste Termo de Referência acarretaria em consequências graves tanto ao sistema como aos pacientes por ele assistidos.

2.10.7. Dessa forma, considerando a solicitação e as situações acima expostas, principalmente considerando o término da vigência do atual contrato, conclui-se que a contratação do serviço incluído no processo de dispensa de licitação em caráter emergencial é indispensável para atendimento às demandas deste Hospital.

2.11. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento

2.11.1. A demanda apresentada não foi planejada no Plano Anual de Compras (PAC) do Exercício de 2026, contudo será incluída na próxima janela de adequação.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. Modelo de Contratação

3.1.1. Trata-se de processo de **contratação de serviços de TELEFONIA FIXA**, a fim de atender as necessidades do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia - Filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh/HU Brasil), conforme especificações e demais condições estabelecidas neste instrumento.

3.1.2. A solução identificada para atendimento do objeto foi a adoção da Dispensa de Licitação Emergencial, com base no Art. 84, inciso XV do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil - RCC 3.0:

"Art. 84. É dispensável a realização de licitação para contratação direta nas seguintes situações:

(...)

XV - em situações de emergência, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contado da ocorrência da emergência, vedada a prorrogação dos respectivos contratos.

§ 10 A dispensa de licitação emergencial prevista no inciso XV do caput deste artigo não dispensará a apuração de responsabilidade de quem, por ação ou omissão, tenha dado causa ao motivo ali descrito."

3.1.3. É importante esclarecer que, emergência é a situação cujas condições impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte e que impõem imediatas providências por parte da Administração, sob pena de potenciais prejuízos. Portanto, a contratação emergencial se dá pela imperiosa necessidade da Administração em abastecer o HC-UFU/EBSERH, tendo como amparo o art. n.º 29, inciso XV, da Lei n.º 13.303/2016:

"em situações de emergência, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contado da ocorrência da emergência, vedada a prorrogação dos respectivos contratos, observado o disposto no § 2º".

3.2. Estudo Técnico Preliminar e Análise de Riscos pós ETP

3.2.1. Como regra, conforme art. 20 do RCC 3.0, é obrigatória na instrução processual que as Equipes de Planejamento da Contratação (EPC) realizem estudo técnico preliminar (ETP), bem como gerenciamento de riscos em todas as contratações realizadas pelos hospitais da Rede Ebserh/HU Brasil. Contudo, em seu art. 20, § 1º, o RCC 3.0 expressa que pode ser dispensada a elaboração do ETP e do gerenciamento de riscos da fase de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedor, nos seguintes casos:

I - contratações recorrentes dos seguintes bens de consumo: a) medicamentos; b) produtos para saúde; c) materiais administrativos;

II - contratações diretas cujos valores se enquadrem nos limites do art. 84, inciso I, para obras e serviços de engenharia, e inciso II, para bens e serviços;

III - contratações diretas emergenciais;

IV - contratações decorrentes de decisão judicial em que o prazo definido para o seu cumprimento seja insuficiente para a condução de todas as etapas do planejamento;

V - situação em que a pluralidade de soluções existentes no mercado não tenha sofrido alteração e a solução até então adotada se mantiver como a mais vantajosa para a Ebserh/HU Brasil, desde que devidamente justificada;

VI - existência de única solução no mercado, desde que devidamente justificada.

3.2.2. Nesse sentido, observando o que diz o art. 20, § 1º, Inciso III, do RCC 3.0, do RCC 3.0, fica dispensada a apresentação de ETP e de gerenciamento de riscos da fase de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedor.

3.3. Ciclo de Vida do Objeto

3.3.1. O ciclo de vida do objeto se inicia com a fase de planejamento, em que é realizada uma avaliação detalhada da necessidade institucional, bem como a definição das especificações técnicas e requisitos do serviço a ser contratado, observando-se as diretrizes, protocolos e normativas aplicáveis à Rede Ebserh/HU Brasil. Nessa etapa são analisadas as soluções disponíveis no mercado e definidos os critérios técnicos necessários para garantir a adequada prestação do serviço, considerando sua relevância assistencial e operacional. Adicionalmente, é realizada a análise dos impactos econômico, social e ambiental decorrentes da contratação.

3.3.2. Em seguida, ocorre a fase de programação e contratação, na qual são definidos o escopo do serviço, os níveis de desempenho esperados, a periodicidade das atividades, os prazos de execução e os quantitativos estimados, quando aplicável. Essas definições são fundamentadas em dados históricos, indicadores institucionais e projeções de demanda futura, permitindo dimensionar adequadamente a contratação.

3.3.3. A etapa posterior corresponde à gestão e fiscalização contratual, que contempla o acompanhamento da execução dos serviços, a verificação do cumprimento das obrigações contratuais, o monitoramento dos níveis de qualidade estabelecidos e a validação das entregas realizadas. Essa fase envolve a atuação do gestor e do fiscal do contrato, que deverão assegurar que a execução ocorra em conformidade com as condições pactuadas, com a legislação vigente e com os padrões institucionais de qualidade e segurança.

3.3.4. Durante a execução do serviço são realizados o monitoramento contínuo e a avaliação de desempenho, por meio de indicadores e instrumentos de controle que permitam verificar a efetividade, a eficiência e a qualidade da prestação. Essas informações subsidiam eventuais ajustes operacionais, melhorias na execução e o aperfeiçoamento de futuras contratações.

3.3.5. O ciclo se encerra com a finalização da vigência contratual, que compreende a avaliação final do desempenho do contratado, a verificação do cumprimento integral das obrigações assumidas e o registro das lições aprendidas, contribuindo para o aprimoramento da gestão contratual e do planejamento de futuras contratações.

3.3.6. Dessa forma, a solução proposta pela Ebserh/HU Brasil contempla um processo estruturado, planejado e orientado a resultados, garantindo a adequada prestação dos serviços necessários ao funcionamento institucional, a qualidade no atendimento aos usuários e a utilização eficiente dos recursos públicos, em consonância com os princípios da economicidade, eficiência e transparência que regem a Administração Pública.

3.4. **Parcelamento da Solução**

3.4.1. Com relação ao item 1, o mesmo pode ser licitado de forma avulsa, tendo em vista não haver objeções técnicas ou econômicas que justifique a restrição em seu fornecimento.

3.4.1.1. Não se vislumbra que a separação do item ocasionará perda econômica de escala.

3.4.1.2. Vislumbra-se também maior potencial de participação de empresas do segmento dado a possibilidade de haver fornecedores que atenda apenas o item 1 que compõem esta solução.

3.4.2. Já com relação aos itens 2 e 3, considerando-se a necessidade técnica de solução unificada por grupo, com vistas a garantir maior eficiência na gestão e fiscalização contratual.

3.4.2.1. O fracionamento dos itens comprometeria a efetividade da contratação, podendo acarretar prejuízos ao atendimento da demanda administrativa, que exige padronização, interoperabilidade e coerência técnica entre os componentes da solução.

3.4.2.2. A adoção de agrupamento dos itens justifica-se pela similaridade dos serviços, que são fornecidos por empresa do mesmo ramo de atividade, facilitando a fiscalização do acordo a ser celebrado, e gerando uma economia de escala acarretada pelo agrupamento, promovendo maior eficiência ao procedimento.

3.4.2.3. Adicionalmente, destaca-se a limitação da capacidade operacional e administrativa do HC-UFU/HU Brasil para o gerenciamento de múltiplos contratos paralelos. A eventual divisão do objeto em contratos distintos resultaria em um esforço desproporcional por parte das equipes técnicas e administrativas, impactando negativamente na fiscalização, no acompanhamento e na execução coordenada da solução como um todo.

3.4.2.4. A formalização de diversos contratos autônomos também implicaria ônus adicionais de fiscalização e controle, sem que os eventuais benefícios de uma contratação fracionada justificassem tal aumento de complexidade. Tal cenário contraria os princípios da economicidade, eficiência e eficácia que regem as contratações públicas.

3.4.2.5. Diante do exposto, conclui-se pela inviabilidade do parcelamento dos itens 2 e 3, uma vez que, a contratação integrada dos itens, assegura a coerência técnica, a racionalização de recursos e a eficiência na execução contratual.

4. **ESTIMATIVA DE DEMANDA**

4.1. **Fundamentação do Dimensionamento dos Itens**

4.1.1. A descrição dos itens previstos nesta contratação foi elaborada pela Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação do HC-UFU/Ebserh, com base nas características técnicas das instalações existentes e nas especificidades operacionais da instituição. O dimensionamento das quantidades considerou a demanda atual, as projeções de crescimento e a necessidade de continuidade e eficiência na prestação dos serviços.

4.2. **Item 1 - Sistema de Comunicação de Voz**

4.2.1. A memória de cálculo referente ao Item 1 considerou a adoção de uma solução de central telefônica única, híbrida e integrada com tecnologia IP/SIP e TDM, que atenda de forma abrangente às necessidades de comunicação telefônica local e interurbana do HC-UFU/Ebserh. Essa solução contempla:

a) Implantação de Sistema de Comunicação de Voz híbrida com tecnologia VoIP e TDM, sendo um bastidor (rack) com 500 ramais analógicos a ser instalado na sala técnica de telefonia da Contratante e outro bastidor (rack) com 600 ramais IP/SIP *on premise* com suporte à funcionalidade de DDR (Discagem Direta a Ramal) a ser instalada em máquina virtual no Data Center da Contratante;

b) Interligação via SIP dos dois bastidores (racks). Cada bastidor (rack) conterà um servidor, sendo um para telefonia TDM, garantindo funcionamento de ramais analógicos em par metálico e outro para telefonia IP/SIP garantindo a funcionalidade de ramais IP/SIP usando a infraestrutura de rede do HC-UFU/HU Brasil;

c) Comunicação entre ramais (digitais IP/SIP e analógicos) sem custo adicional.

4.2.2. A Central PABX única e híbrida com um bastidor (rack) TDM e outro bastidor (rack) IP/SIP deve ser do mesmo fabricante, garantindo plena compatibilidade, funcionalidade e interoperabilidade entre eles.

- 4.2.3. A Central PABX Híbrida IP/SIP e TDM deve possuir, obrigatoriamente, homologação da ANATEL.
- 4.2.4. A integração entre o bastidor (rack) com ramais IP/SIP e o bastidor (rack) com TDM é de total responsabilidade da Contratada, devendo garantir transparência na comunicação, usabilidade e funcionalidades do sistema de comunicação de voz, de forma que as tecnologias analógica e digital funcionem harmônica e concomitantemente.
- 4.2.5. O fornecimento de rack para a Central Telefônica PABX TDM será de responsabilidade da Contratada. Todos os equipamentos deverão ser compatíveis para instalação em racks padrão 19" (40 U, no mínimo). Os equipamentos ofertados deverão vir acompanhados de kits de fixação, cabos, acessórios e demais materiais necessários à sua instalação, configuração e operação.
- 4.2.6. Os sistemas de energia AC/DC com baterias (sistemas de refiação e/ou no-breaks) a serem fornecidos pela Contratada para cada módulo devem suportar pelo menos 03 (três) horas de autonomia em caso de falha ou de indisponibilidade da rede de alimentação elétrica principal. O tempo para a recarga das baterias deverá ser completada em até 12 (doze) horas após o incidente.
- 4.2.7. Os equipamentos e materiais a serem fornecidos deverão ser novos (de primeiro uso), estar em linha de produção, sem previsão de descontinuidade anunciada, não se admitindo peças já usadas, reparadas, entre outros. Deverão vir acompanhados de manuais de programação e operação escritos em português ou, se indisponível, em inglês, com exceção do manual do tarifador que deverá ser totalmente em português (software, relatórios e manual).
- 4.2.8. Deverão ser fornecidos 03 (três) sistemas individualizados para atendimento de telefonistas com gerenciamento de ligações em tempo real, cada um composto de: mesa operadora com agenda telefônica integrada, fones de cabeça com microfone (headset) USB e computador (PC) com monitor.
- 4.2.9. Sistema completo de Bilhetagem e Tarifação de todas ligações realizadas no Sistema de Comunicação de Voz. A Contratada deverá configurar o tarifador e manter atualizado o cadastro de ramais e os valores das tarifas de acordo com os planos contratados da(s) operadora(s) de telefonia. Deverá contemplar atualizações e/ou correções de software disponibilizadas pelo fabricante sempre que forem necessárias ao perfeito funcionamento do sistema e/ou trouxerem melhorias significativas para o sistema, sem ônus para a Contratante;
- 4.2.10. O bastidor (rack) TDM da Central Telefônica deve ter capacidade para gerenciar até 500 ramais analógicos.
- 4.2.11. Atualmente, o HC-UFU/HU Brasil possui aproximadamente 1100 linhas telefônicas, sendo 890 linhas ativas. A previsão é de que esse número alcance 980 linhas ativas ainda no ano vigente, em razão da expansão das atividades assistenciais, administrativas e acadêmicas.
- 4.2.12. Considerando as perspectivas de crescimento da infraestrutura hospitalar e a necessidade de aprimorar a comunicação interna entre os setores, estima-se um acréscimo mínimo de 25% no número atual de ramais ativos durante a vigência contratual de 60 (sessenta) meses. Assim, projeta-se um total de 1500 ramais, valor que corresponde à demanda estimada de forma realista e alinhada com o cenário de crescimento institucional.
- 4.2.13. Os Requisitos Técnicos, Funcionais e de Capacitação do item 1 estão especificados nos itens 5.4, 5.5 e 5.6 deste Termo de Referência.

4.3. **Item 2 - Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC)**

- 4.3.1. Para o Item 2, o Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) deve contemplar:
- 4.3.1.1. Pacote com chamadas locais e nacionais ilimitadas (fixas e móveis);
- 4.3.1.2. Serviço de Discagem Direta a Ramais - DDR: Oferece a possibilidade de ligar diretamente ao ramal interno sem a intervenção da telefonista, permitindo que os ramais efetuem ligações externas para números fixos;
- 4.3.1.3. Tronco SIP para conexão da Central Telefônica com a rede pública de telefonia.
- 4.3.1.4. Os Requisitos Técnicos do item 2 estão especificados no item 5.7 deste Termo de Referência.

4.4. **Item 3 - Minutos para Ligações Internacionais**

- 4.4.1. O dimensionamento do Item 3 foi realizado com base na análise do histórico de consumo de ligações internacionais efetuadas pelo HC-UFU/HU Brasil nos últimos três anos, refletindo a média real de uso nesse período.
- 4.4.2. Apesar de o volume de utilização ser reduzido — nos últimos 6 (seis) meses, foram registradas apenas 3 (três) minutos de chamadas internacionais, concentrados em um único mês, conforme fatura nº 51762502—, entende-se ser fundamental manter a disponibilidade desse recurso.
- 4.4.3. O HC-UFU/HU Brasil é um hospital universitário de grande porte, com mais de 500 leitos de média e alta complexidade, além de manter parcerias e projetos de pesquisa com instituições internacionais. Nessa conjuntura, a comunicação internacional, embora esporádica, é estratégica para o desenvolvimento institucional.
- 4.4.4. Dessa forma, considera-se razoável a previsão de contratação de até 60 minutos mensais para ligações internacionais, assegurando o suporte necessário à continuidade das atividades que eventualmente requeiram esse tipo de comunicação.

5. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5.5. **Requisitos de Negócio**

- 5.5.1. A Contratada deverá elaborar um Plano de Implantação, contendo, no mínimo, os seguintes elementos:
- 5.5.1.1. Descrição detalhada das ações a serem executadas para a implantação do serviço;
- 5.5.1.2. Identificação dos responsáveis técnicos por cada etapa do processo;
- 5.5.1.3. Cronograma físico de execução, com prazos e marcos de acompanhamento;
- 5.5.1.4. Análise de impactos previstos durante a transição e implantação;
- 5.5.1.5. Plano de testes e validação da solução implantada;
- 5.5.1.6. Informações de configuração técnica, incluindo: Mapa de distribuição física e lógica dos ramais; Detalhamento do endereçamento IP, devidamente integrado à faixa de IP utilizada pelo HC-UFU/HU Brasil;

5.5.1.7. Levantamento dos riscos associados às atividades e respectivas estratégias de mitigação;

5.5.1.8. Observância às boas práticas de mercado e diretrizes técnicas aplicáveis.

5.5.2. **O plano de implantação deverá ser elaborado pela Contratada em até 5 (cinco) dias úteis após abertura da Ordem de Serviço**, sendo validado e aprovado pela equipe de fiscalização do contrato.

5.5.3. A solução deverá ser implantada de modo a não causar indisponibilidade dos sistemas de telefonia e serviços informatizados aos usuários do HC-UFU/HU Brasil em horário comercial.

5.5.4. A implantação da solução deverá considerar a manutenção dos requisitos técnicos existentes no HC-UFU/HU Brasil, tais como endereçamento IP e regras de segurança interna.

5.5.5. No caso do fornecimento da solução de PABX virtualizado, instalado em servidores em regime de Comodato de total responsabilidade da contratada, estes deverão ser alocados no Data Center do HC-UFU/HU Brasil, conforme julgamento mais viável pela equipe de fiscalização do contrato.

5.5.6. Após a conclusão da implantação da solução, a Contratada deverá apresentar relatório técnico conclusivo, contendo, no mínimo:

5.5.6.1. A quantidade total de ramais físicos ativados;

5.5.6.2. A comprovação da ativação dos ramais, conforme previsto no plano de testes previamente aprovado;

5.5.6.3. Indicação dos locais de instalação e funcionalidade testada, atestando a conformidade com as especificações contratuais.

5.5.7. Esse relatório servirá como documento comprobatório da finalização da etapa de implantação da solução e será submetido à validação da equipe técnica do HC-UFU/HU Brasil.

5.5.8. Para cada equipamento fornecido, a Contratada deverá realizar a instalação no local previamente designado pela Contratante, procedendo à configuração de acordo com os planos previamente definidos e aprovados, bem como à execução de todas as interligações físicas e lógicas necessárias para assegurar seu pleno funcionamento, em conformidade com as especificações técnicas do contrato.

5.5.9. Todas as customizações de equipamentos e softwares, bem como os equipamentos ativos de rede, aplicações, interligações físicas, elementos de cabeamento estruturado e demais componentes que integram o objeto contratado, deverão ser devidamente instalados, configurados, integrados e entregues em pleno funcionamento.

5.5.10. Os equipamentos devem estar aderentes à Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

5.5.11. Os equipamentos devem ser novos, devidamente instalados, configurados e possuem garantia e suporte técnico on-site com troca de peças durante todo o período de vigência do contrato.

5.5.12. A responsabilidade pela execução completa e funcional de todas essas atividades será integralmente da Contratada, observando-se as especificações técnicas, os prazos estabelecidos e as boas práticas de mercado.

5.6. **Item 1 - Requisitos Técnicos Mínimos**

5.6.1. O Sistema de Comunicação de Voz corporativa a ser fornecido e implantado deverá atender aos seguintes requisitos técnicos e operacionais mínimos, de forma a garantir desempenho, compatibilidade com a infraestrutura de rede existente e alta disponibilidade dos serviços:

5.6.2. Recursos Tecnológicos para Comunicação de Voz e Dados

5.6.2.1. A solução deverá:

5.6.2.1.1. Disponibilizar recursos que permitam testes de performance, análise de falhas e troubleshooting;

5.6.2.1.2. Ser compatível com telefonia IP (VoIP) e com a infraestrutura de rede local (LAN) da Contratante;

5.6.2.1.3. Possibilitar a gerência e o monitoramento remoto de todos os equipamentos integrantes da solução, via interface web segura e autenticada;

5.6.2.1.4. Permitir a conexão de dispositivos com endereçamento IPv4 à rede de telefonia do HC-UFU/HU Brasil;

5.6.2.1.5. Suportar os seguintes protocolos e tecnologias de comunicação: VoIP SIP - RFC 3261, VoIP IAX2 - RFC 5456, TDM GSM - RFC 5087, TDM analógico - RFC 5087 e VoIP H.323 - RFC 4123.

5.6.3. Protocolos e Licenciamento de Uso

5.6.3.1. A solução deverá operar utilizando o protocolo padrão SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261);

5.6.3.2. O sistema deverá ser entregue com todos os licenciamentos incluídos, sem custo adicional, para:

5.6.3.2.1. Mínimo de 500 ramais analógicos e 600 ramais IP/SIP operacionais, sendo que a Central deverá estar preparada para que a Contratante possa migrar todos os 500 ramais analógicos para ramais IP/SIP;

5.6.3.2.2. Permitir a conexão de troncos SIP com a rede pública de telefonia.

5.6.3.3. Garantia de funcionamento completo de todas as funcionalidades propostas, sem ônus adicional durante a vigência do contrato.

5.6.4. Interconexões e Interoperabilidade

5.6.4.1. A solução deverá prover suporte nativo à interconexão com:

5.6.4.1.1. Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC);

5.6.4.1.2. O STFC nas modalidades DDD e DDI serão prestados por prestadora do STFC que possuir um Código de Seleção de Prestadora (CSP) determinado e registrado na ANATEL;

5.6.4.1.3. Telefonia IP (VoIP);

5.6.4.1.4. Telefonia analógica;

5.6.4.1.5. Rede WAN da instituição.

5.6.4.2. A Contratada deverá garantir a interoperabilidade plena entre a central PABX e os aparelhos telefônicos da Contratante, desde que todos operem sob o protocolo SIP - RFC 3261.

5.6.5. Compatibilidade com Softphones

5.6.5.1. A solução deverá ser compatível com softphones gratuitos ou livres amplamente disponíveis no mercado, permitindo sua utilização em terminais autorizados pela instituição.

5.6.6. Confiabilidade e Garantia de Funcionamento

5.6.6.1. Todos os equipamentos, funcionalidades e licenças fornecidas deverão ter garantia de funcionamento adequado durante toda a vigência do contrato, incluindo suporte técnico e correções de falhas.

5.6.7. Plano de Numeração Interna

5.6.7.1. Deverá permitir a configuração dos ramais internos conforme a numeração atualmente utilizada pelo HC-UFU/HU Brasil, composta por no mínimo 4 (quatro) dígitos.

5.6.7.2. Deverá permitir a configuração de, no mínimo, 400 ramais internos, sem DDR, para utilização em grupos de procura e/ou captura.

5.6.8. Plano de Numeração Externa (Faixas DDR)

5.6.8.1. A solução deverá suportar a configuração e gerenciamento do plano de numeração externo, conforme faixas DDR disponibilizadas pela operadora contratada, com possibilidade de expansão futura dos atuais 1100 para até 1500 ramais.

5.6.8.2. As faixas DDR atualmente utilizadas são: 34 3218-2000 a 3218-2899, 34 3291-6100 a 3291-6199, 34 3291-6500 a 3291-6599.

5.6.8.3. A solução deve prever a expansão das faixas atuais para comportar até 400 novos números DDR.

5.6.9. Mesa operadora de telefonistas

5.6.9.1. A contratada deverá fornecer 03 (três) Posições de Atendimento (PA's) para telefonistas.

5.6.9.2. Cada posição de atendimento (PA) deverá ser composta no mínimo de:

5.6.9.2.1. 01 mesa operadora do mesmo fabricante do sistema de comunicação de voz, para atendimento e transferência de ligações internas e externas;

5.6.9.2.2. 01 Computador (tipo PC) com sistema operacional atualizado (Linux ou Windows), processador AMD Ryzen 5 ou Intel Core i5 ou superiores, 16gb de memória RAM, HD SSD com no mínimo 256gb, monitor LED Full HD com tela de no mínimo 23", para a instalação da mesa operadora e da agenda telefônica;

5.6.9.2.3. Fones de cabeça com microfone (headset) para conexão à mesa operadora;

5.6.9.2.4. Agenda telefônica para no mínimo 6.000 (seis mil) números; (INCORPORADA À MESA OPERADORA);

5.6.9.2.5. A Contratada deverá fornecer as licenças, softwares e hardwares necessários para operacionalização das PA's sem ônus para a contratante;

5.6.9.2.6. Headset - Características mínimas requeridas:

5.6.9.2.6.1. Tipo monoauricular;

5.6.9.2.6.2. Possuir cabo para conector do tipo "engate-rápido";

5.6.9.2.6.3. Conjunto receptivo ergonômico. Possuir aro (suporte superior) flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça e possuir fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador;

5.6.9.2.6.4. Permitir seu uso em ambos os lados da cabeça;

5.6.9.2.6.5. Tubo de voz flexível com ângulo regulável com filtro acústico de proteção;

5.6.9.2.6.6. Microfone com mecanismo para cancelar ruídos;

5.6.9.2.6.7. Proteção contra choque acústico;

5.6.9.2.6.8. Protetor auricular em espuma atóxica, bem como apoio lateral em borracha ou material atóxico (material deverá ser analérgico);

5.6.9.2.7. A contratada deverá fornecer 10 (dez) headsets, sendo um para cada telefonista, por questão de higiene/saúde.

5.6.9.2.8. A contratada deverá manter 02 (dois) headsets reservas para, em caso de defeito, proceder à substituição imediata do mesmo.

5.6.9.2.9. A contratada deverá efetuar a manutenção ou troca do headset defeituoso sem custo adicional para a contratante.

5.6.9.2.10. A mesa operadora deverá possuir interface gráfica amigável que permita a sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas e externas;

5.6.9.2.11. A mesa operadora deverá permitir:

5.6.9.2.11.1. Atendimento de múltiplas filas de chamadas, estacionar e recuperar chamadas nas diferentes filas, consultar e transferir chamadas, re-chamada, transferência monitorada ou imediata, conferência;

- 5.6.9.2.11.2. Visualização do ramal chamado;
- 5.6.9.2.11.3. Indicação de chamadas internas e externas em fila;
- 5.6.9.2.11.4. Monitoração de estado de chamada de ramais (livre, ocupado, ramal desviado, ramal tocando);
- 5.6.9.2.11.5. Identificação completa dos números entrantes “chamadores” na fila da mesa da operadora;
- 5.6.9.2.11.6. Efetuar chamadas diretamente a partir do resultado de pesquisa a catálogo/diretório de usuários;
- 5.6.9.2.11.7. Possibilidade de acesso a qualquer dos ramais do sistema;
- 5.6.9.2.11.8. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação de telefonista;
- 5.6.9.2.11.9. Transferência das chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio;
- 5.6.9.2.11.10. Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível aos telefonistas expedí-los imediatamente;
- 5.6.9.2.11.11. Chamadas em Espera – o ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a operadora transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema deve conectar à fonte de música. Assim que o ramal desocupar, a chamada deve ser atendida;
- 5.6.9.2.11.12. Retorno Automático à Mesa – o sistema deve permitir a Operadora ser conectada automaticamente ao assinante externo (ou assinante externo ser transferido para a fila da Operadora em música) quando o ramal não atender a chamada;
- 5.6.9.2.11.13. Intercalação pela Telefonista – deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deve ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da operadora entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores;
- 5.6.9.2.11.14. Repetição do último número discado – o Console (mesa) da Operadora deve estar preparado para efetuar chamada repetindo o último número discado;

5.6.9.2.12. Agenda Telefônica: deve permitir a criação de um catálogo interno com no mínimo 6.000 números. A lista deverá permitir manter informação sobre os nomes completos dos usuários, seus cargos, suas unidades e salas do HC-UFU/HU Brasil.

5.6.9.2.13. Tenha a opção de agenda telefônica individual e comum para telefonistas com acesso web.

5.6.10. Sistema de Tarificação e Bilhetagem

- 5.6.10.1. A Contratada deverá fornecer um sistema de tarificação e bilhetagem automática com a finalidade de gerenciar e registrar todas as chamadas de entrada, saída e ramal-ramal, de todos os ramais instalados.
- 5.6.10.2. O sistema deverá ser centralizado para a gestão do uso da tarificação telefônica.
- 5.6.10.3. O sistema deverá coletar automaticamente os bilhetes gerados pelo sistema de comunicação de voz, através de uma única saída de bilhetagem da solução implementada, com buffer para no mínimo 20.000 bilhetes armazenados localmente.
- 5.6.10.4. A Contratada deverá fornecer um sistema de tarificação e análise de bilhetagem, com acesso através de senha via Web browser (navegador), proporcionando facilidade de operação e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, devendo estes ser passíveis de conversão para processamento via editores de texto e planilhas de cálculo de mercado.
- 5.6.10.5. Os relatórios pré-definidos deverão ser visualizados através de telas de publicação Web, exportado em formatos eletrônicos (XLSX, PDF, HTML, DOCX, ODS, CSV, etc.).
- 5.6.10.6. Deverá ter acesso Web com suporte aos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome.
- 5.6.10.7. Deverá permitir o acesso ao software tarifador para consulta e geração de relatórios de, no mínimo, 08 (oito) usuários simultaneamente, sem perda de qualidade no processamento.
- 5.6.10.8. A Contratada deve fornecer softwares, hardwares e licenças para o perfeito funcionamento do sistema de tarificação e bilhetagem que deve ser totalmente compatível com o PABX fornecido.
- 5.6.10.9. Todos os hardwares e equipamentos necessários à interconexão da solução de tarificação com o PABX, tais como coletores, buffers, cabos, conexões etc. são de responsabilidade da Contratada e compõem a solução completa de tarificação. O coletor deve ser produzido pelo mesmo fabricante do tarifador.
- 5.6.10.10. Os microcomputadores necessários aos acessos ao sistema de tarificação e análise de bilhetagem (Relatórios) para uso interno são de responsabilidade da Contratante.
- 5.6.10.11. Caso o tarifador não seja do mesmo fabricante do PABX, a Contratada deverá apresentar declaração dos fabricantes de que são compatíveis.
- 5.6.10.12. Não poderá haver custo adicional por acréscimo de ramal, licença de usuário e/ou processador para acessos de consulta às informações fornecidas pelo sistema.
- 5.6.10.13. A Contratada deverá fornecer o hardware/software do servidor de banco de dados (dotado de seu próprio SGBD) necessário para o funcionamento do sistema de tarificação.

5.6.11. Session Border Controller (SBC)

5.6.11.1. A Contratada deverá fornecer e configurar como parte integrante da prestação do serviço, solução de **Session Border Controller (SBC)**, visando garantir a segurança, a interoperabilidade e a gestão do tráfego de voz da Contratante.

5.6.11.2. A solução deverá:

- 5.6.11.2.1. implementar mecanismos de proteção contra ataques de negação de serviço (DoS e DDoS) específicos para o protocolo SIP, além de proteção contra tentativas de fraude e acesso não autorizado (Brute Force);
- 5.6.11.2.2. ter capacidade de mascarar a estrutura da rede interna da Contratante perante a rede pública, prevenindo a exposição de endereços IP e topologias de servidores internos;

5.6.11.2.3. ter capacidade de realizar o tratamento e a normalização de cabeçalhos SIP para garantir a comunicação transparente entre o PABX IP da Contratante e a rede da operadora;

5.6.11.2.4. ter suporte à conversão em tempo real entre diferentes codecs de áudio (ex: G.711, G.729, Opus), garantindo a qualidade da chamada independentemente da compatibilidade nativa dos terminais;

5.6.11.2.5. ter suporte integral a protocolos de sinalização e transporte seguros, especificamente **TLS (Transport Layer Security)** e **SRTP (Secure Real-time Transport Protocol)**.

5.6.11.3. O SBC deverá ser dimensionado para suportar o número total de canais simultâneos contratados.

5.6.11.4. Em caso de falha do equipamento/serviço SBC, a Contratada deverá garantir a redundância ou o restabelecimento do tráfego nos prazos definidos neste Termo de Referência.

5.7. **Item 1 - Requisitos Funcionais Mínimos**

5.7.1. Plano de Numeração

5.7.1.1. Disponibilizar plano de numeração flexível e aberto, com possibilidade de programação de, no mínimo, 4 (quatro) dígitos para ramais;

5.7.1.2. Manter a numeração atualmente em uso no HC-UFU/HU Brasil, sem necessidade de alteração, assegurando a continuidade operacional e familiaridade dos usuários.

5.7.2. Identificação de Chamadas (BINA)

5.7.2.1. Permitir a identificação de chamadas internas e externas no padrão BINA ("B identifica A"), com suporte para ramais digitais, consoles de operadora e, opcionalmente, ramais analógicos (quando a instituição assim decidir).

5.7.2.2. A sinalização deve ser compatível com o padrão DTMF adotado pelas centrais públicas de telefonia.

5.7.3. Cadeado Eletrônico (Bloqueio por Senha)

5.7.3.1. Possibilitar o bloqueio e desbloqueio de ramais para realização de chamadas externas mediante uso de senha programável, com quantidade de dígitos igual ou superior a 4 (quatro).

5.7.4. Senha Móvel

5.7.4.1. Permitir que o usuário efetue ligação externa a partir de qualquer ramal, utilizando a senha de seu ramal de origem, de forma que a tarifação recaia sobre esse ramal;

5.7.4.2. Essa funcionalidade poderá não se aplicar a interligações via rede TCP-IP (VoIP), caso a tecnologia usada não a suporte.

5.7.5. Warm Line / Hot Line

5.7.5.1. Prover programação de ramal que, ao retirar o monofone do gancho, caso não seja discado nenhum dígito em um tempo pré-programável, faça automaticamente com que o PABX acesse um destino interno ou externo predefinido.

5.7.6. Toques Distintos

5.7.6.1. Permitir toques diferenciados para chamadas internas e externas, com identificação sonora distinta.

5.7.7. Consulta de Chamadas

5.7.7.1. Possibilitar consulta de chamadas externas (entrada e saída) e internas, bem como pêndulo entre as partes envolvidas, exceto quando a interligação via VoIP não permitir tal funcionalidade.

5.7.8. Transferência de Chamadas

5.7.8.1. Permitir a transferência de chamadas externas (entrada, saída) e internas para outros ramais, exceto quando restrita pelas limitações da rede VoIP.

5.7.9. Redirecionamento de Chamadas (Siga-me)

5.7.9.1. Permitir que ramais internos e externos sejam redirecionados para outro ramal ou número destino, sem impedir dupla transferência, quando aplicável;

5.7.9.2. Funcionar em qualquer ramal da rede, salvo limitações técnicas em interligações VoIP.

5.7.10. Chamadas em Espera / Modo "Não Perturbe"

5.7.10.1. Disponibilizar recurso de chamada em espera e modo "Não Perturbe" conforme configuração do usuário.

5.7.11. Rota de Transbordo / Menor Custo

5.7.11.1. Oferecer roteamento automático de chamadas por rota de menor custo, conforme programação da central, de modo transparente ao usuário;

5.7.11.2. Utilizado conforme conveniência da instituição e topologia adotada.

5.7.12. Captura de Chamadas

5.7.12.1. Permitir a captura de chamada por ramais pertencentes a um mesmo grupo.

5.7.13. Distribuição de Chamadas (Call Distribution)

5.7.13.1. Disponibilizar funcionalidade de distribuir ligações para grupos de busca em ordem fixa, sequencial ou multiring (toque simultâneo em todos os ramais do grupo), de acordo com a capacidade da central.

5.7.13.2. O módulo de "Distribuição Automática de Chamadas - DAC" poderá ser de fabricante distinto do sistema de comunicação de voz, desde que haja interoperabilidade entre o módulo DAC e o sistema de comunicação de voz.

5.7.14. Rechamada Automática (Ramal Ocupado)

5.7.14.1. Permitir a rechamada automática quando o ramal estiver ocupado, estabelecendo a conexão assim que o ramal estiver livre;

5.7.14.2. Funcionamento esperado em toda a rede, exceto em cenários de interligação VoIP que não suportem.

5.7.15. Rechamada Automática (Ramal Não Atende)

5.7.15.1. Permitir tentativa automática de nova chamada quando o ramal chamado não responder, retomando quando o ramal for utilizado novamente;

5.7.15.2. Aplicável a toda a rede, salvo limitações técnicas da rede VoIP.

5.7.16. Chamada à Telefonista

5.7.16.1. Permitir que ramais acessem a telefonista mediante discagem de código específico configurável.

5.7.17. Rediscagem

5.7.17.1. Disponibilizar recurso para memorização do último número discado, mediante código específico ou tecla programável nos aparelhos digitais.

5.7.18. Discagem Abreviada

5.7.18.1. Permitir programação de discagem abreviada com 3 (três) dígitos para destinos internos ou externos, com possibilidade de expansão de dígitos e quantidade de registros conforme capacidade do sistema.

5.7.19. Recurso Chefe - Secretária

5.7.19.1. A solução deverá prover recurso de chefe-secretária, com as seguintes características mínimas:

5.7.19.1.1. Toques distintos para chamadas internas e externas;

5.7.19.1.2. Permitir mais de uma secretária para um chefe;

5.7.19.1.3. Todas as secretárias devem poder transferir diretamente ao chefe;

5.7.19.1.4. Possibilidade de mais de um chefe por secretária;

5.7.19.1.5. Nos equipamentos digitais, permitir que o chefe visualize quando a secretária estiver em conversa e vice-versa;

5.7.19.1.6. Permitir retenção de pelo menos 2 (duas) chamadas simultâneas pela secretária (em aparelho digital);

5.7.19.1.7. Sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação (interna ou externa), quando utilizarem aparelho digital.

5.7.20. Bilhetagem (Call Detail Records, CDR)

5.7.20.1. Possibilitar bilhetagem completa de ligações de entrada e saída, com geração de relatórios gerenciais detalhados;

5.7.20.2. Permitir a desativação da bilhetagem de chamadas recebidas ou rotas específicas, conforme critérios técnicos ou administrativos da Contratante.

5.7.21. Sistema Tarifador Telefônico

5.7.21.1. As interfaces e os relatórios deverão estar no idioma português do Brasil.

5.7.21.2. Deverá permitir que o cabeçalho e logotipo da Contratante sejam informados diretamente na solução e inseridos automaticamente em todos os relatórios e documentos emitidos.

5.7.21.3. O sistema deverá permitir o pré-agendamento para que o tarifador emita periodicamente os relatórios especificados pelo usuário e envie aos destinatários (via e-mail), de forma automática, sem limite da quantidade de agendamentos.

5.7.21.4. Os agendamentos de emissão de relatórios devem permitir as especificações dos filtros a serem neles aplicados.

5.7.21.5. Cada agendamento poderá ser programado para realização diária, semanal, mensal ou em outra periodicidade definida pelo usuário.

5.7.21.6. Os ramais deverão ser cadastrados no software Tarifador pela Contratada de forma a ficarem vinculados e coerentes com a estrutura organizacional da Contratante para possibilitar a geração de relatórios de custos por unidade organizacional. A Contratante disponibilizará em planilha a lista de ramais ativos vinculados à estrutura organizacional com a respectiva descrição.

5.7.21.7. Deverão ser considerados pelo menos 5 (cinco) níveis de hierarquia no cadastro e geração de relatórios no sistema tarifador.

5.7.22. Fonte de Música / Mensagens em Espera

5.7.22.1. A central deverá contar com entrada para fonte de áudio externa, permitindo veiculação de música ambiente ou mensagens institucionais durante a espera.

5.7.23. Serviço de Conferência

5.7.23.1. Incluir funcionalidade de conferência telefônica com suporte mínimo para 3 (três) usuários simultâneos, por meio de terminais analógicos e digitais, sem necessidade de recursos adicionais externos.

5.7.24. Serviço Noturno

5.7.24.1. Deverá permitir a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas e internas, encaminhadas às operadoras ausentes, sejam automaticamente dirigidas a um ramal ou grupo de ramais pré-determinado. O ramal noturno poderá ser de uma área específica ou centralizado para todas ou algumas áreas;

5.7.25. Bloqueio de Chamadas

5.7.25.1. O sistema deverá bloquear chamadas de entrada a cobrar com base na categorização de ramais, independentemente do tipo de tronco de entrada: analógicos, digitais do tipo CAS R2 e ISDN.

5.7.25.2. O sistema deverá bloquear a entrada de chamadas originadas de números externos específicos, seguindo as seguintes regras:

5.7.25.2.1. Deverá ser possível ao administrador do sistema bloquear um número externo específico ou uma faixa de números;

5.7.25.2.2. Deverá permitir, sem ônus para a Contratante, o bloqueio de serviços especiais (0300, 0500, 0900, etc.).

5.7.26. Seleção de Operadora e Supressão de Código

5.7.26.1. Permitir seleção e encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância, com possibilidade de supressão de código da operadora conforme configuração.

5.7.27. Gravação de Voz (Voice Recording)

5.7.27.1. Permitir gravação de voz configurável por ramal ou tronco (SIP, IAX2, TDM, GSM), com armazenamento em unidade de rede disponibilizada pelo HC-UFU/HU Brasil (ex: NFS ou SMB).

5.7.27.2. A central deverá permitir a gravação de voz em até 30 (trinta) canais simultâneos sendo no mínimo 15 canais para gravação de ramais analógicos, utilizando um servidor dedicado para esta finalidade a ser fornecido pela Contratada .

5.7.28. Relatórios de Auditoria

5.7.28.1. Gerar relatórios detalhados para fins de auditoria, visando ao monitoramento, controle e rastreabilidade do uso do sistema telefônico, contendo, no mínimo:

5.7.28.1.1. Identificação dos ramais que originaram chamadas externas;

5.7.28.1.2. Número de destino da chamada;

5.7.28.1.3. Data e horário de início;

5.7.28.1.4. Duração da ligação.

5.8. **Item 1 - Requisitos de Capacitação**

5.8.1. Deverá ser fornecido pela Contratada um treinamento para a configuração e instalação de equipamentos e softwares para pelo menos 3 (três) colaboradores da Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação.

5.8.2. O treinamento poderá ser realizado via web ou, presencialmente, na própria Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação.

5.8.3. O treinamento deverá ter carga horária mínima de 40 horas.

5.8.4. A Contratada fornecerá certificado de participação para os funcionários que concluírem a capacitação.

5.8.5. A Contratada fornecerá todo o material audiovisual, didático e eletrônico para a realização dos treinamentos, além de impressos e quaisquer outras despesas diretas ou indiretas.

5.8.6. O(s) profissional(is) responsável(is) por ministrar o treinamento deverá(ão) ter conhecimento comprovado nos recursos oferecidos pelos equipamentos e softwares. A comprovação pode ser realizada através da apresentação de currículo, certificados ou declarações do fabricante dos equipamentos e dos desenvolvedores dos softwares.

5.8.7. O treinamento deverá abordar, no mínimo, os seguintes tópicos: Principais características dos equipamentos e softwares fornecidos; Principais características dos softwares de gerenciamento dos equipamentos; Monitoramento e identificação de falhas de funcionamento; Melhores práticas para uso e manutenção; Uso do tarifador; Treinamento específico para mesa operadora.

5.8.8. Todas as despesas com transporte e alimentação do(s) profissional(is) responsável por ministrar a capacitação, além do material didático, são de responsabilidade da Contratada.

5.8.9. No caso de o treinamento ser realizado presencialmente, este será realizado no HC-UFU/HU Brasil até o prazo máximo de 30 (trinta) dias após a entrega definitiva dos equipamentos ou da primeira parcela, no caso de entrega parcelada.

5.9. **Item 2 - Requisitos Técnicos Mínimos**

5.9.1. Pacote de Ligações

5.9.1.1. A Contratada deve oferecer pacote de ligações locais e nacionais ilimitadas tanto para telefones fixos quanto móveis;

5.9.2. Serviço de Discagem Direta a Ramais (DDR)

5.9.2.1. O serviço deve permitir que sejam realizadas ligações diretamente ao ramal interno sem a intervenção da telefonista, permitindo que os ramais efetuem ligações externas para números fixos;

5.9.2.2. O fornecimento do serviço deverá manter o prefixo e a numeração interna dos ramais da instituição;

5.9.2.3. As faixas DDR atualmente utilizadas são: 34 3218-2000 a 3218-2899, 34 3291-6100 a 3291-6199, 34 3291-6500 a 3291-6599;

5.9.2.4. Deverá permitir, sem ônus para a Contratante, o bloqueio de serviços especiais (0300, 0500, 0900, etc.).

5.9.2.5. O serviço deve prever a expansão das faixas atuais para comportar até 400 novos números DDR.

5.9.3. Tronco SIP

5.9.3.1. Mínimo de 3 troncos SIP com 30 canais cada simultaneamente ativos que serão conectados ao bastidor (rack) na sala técnica de telefonia.

5.9.3.2. Garantir disponibilidade e qualidade dos troncos SIP em conformidade com as normas da ANATEL.

5.10. Requisitos Legais

5.10.1. A solução deve estar aderente à:

- 5.10.1.1. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 5.10.1.2. Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil (RCC 3.0);
- 5.10.1.3. Norma Operacional - SEI nº 3/2024/SCCEN/CAD/DAI-EBSERH, que estabelece os procedimentos e critérios para a realização de pesquisa de preços, visando garantir transparência, eficiência e economia nas contratações realizadas pelas Unidades Hospitalares e Administração Central da Ebserh/HU Brasil;
- 5.10.1.4. Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010. Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 5.10.1.5. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informação;
- 5.10.1.6. Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016. Regulamenta, no âmbito da União, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;
- 5.10.1.7. Instrução Normativa nº 58, de 8 de agosto de 2022, que dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;
- 5.10.1.8. Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998. Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no país, e da outras providências;
- 5.10.1.9. Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017. Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- 5.10.1.10. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei geral de proteção de dados pessoais (LGPD);
- 5.10.1.11. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018. Dispõe sobre a contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- 5.10.1.12. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;
- 5.10.1.13. Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015. Regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal;

5.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

- 5.11.1. A manutenção dos equipamentos durante todo o período de vigência da garantia deverá ser prestada pelo fabricante.
- 5.11.2. Os serviços de suporte técnico e de manutenção da solução, quando realizados de forma remota, deverão ocorrer mediante requisição formal, com ciência, participação ou autorização da equipe técnica da instituição, composta por servidores lotados na área de Tecnologia da Informação (TI), ou conforme designação expressa do gestor do contrato.
- 5.11.3. A Contratada poderá assumir a responsabilidade pelos serviços de garantia e manutenção, desde que apresente declaração oficial do fabricante, na qual este se declare corresponsável pela garantia, assumindo integralmente todas as obrigações atribuídas à Contratada no que se refere à garantia e manutenção dos equipamentos.
- 5.11.4. A garantia deverá ser prestada in loco, ou seja, nos locais onde os equipamentos estiverem instalados, sem qualquer ônus ao HC-UFU/HU Brasil, incluindo custos com logística, transporte, avaliação de defeitos, manutenção corretiva ou substituição de peças e/ou equipamentos.
- 5.11.5. Todos os equipamentos deverão ser entregues acompanhados dos acessórios indispensáveis ao seu funcionamento pleno, incluindo, mas não se limitando a: cabos, manuais, mídias ou arquivos digitais contendo os drivers de instalação e/ou configuração, bem como demais componentes que integrem a especificação do item fornecido.
- 5.11.6. A Contratada e/ou o fabricante deverão se responsabilizar integralmente por vícios ou defeitos de fabricação, bem como por desgastes anormais dos equipamentos, suas partes ou acessórios, obrigando-se a realizar a substituição dos elementos defeituosos e/ou o ressarcimento dos danos, sem qualquer custo adicional à instituição.
- 5.11.7. Nos termos do art. 26, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o prazo de garantia será interrompido a partir da data de comunicação formal do HC-UFU/HU Brasil à Contratada ou ao Fabricante sobre a necessidade de reparo ou substituição do item fornecido.
- 5.11.8. Serão cobertos pela garantia todos os vícios de qualidade que comprometam a adequação do equipamento ao fim a que se destina, ou que reduzam o seu valor comercial, conforme disposto na Lei nº 8.078/1990.
- 5.11.9. A Contratada e/ou o fabricante deverão garantir o fornecimento de peças e partes originais dos equipamentos e seus acessórios durante todo o período em que o modelo estiver em produção (garantia LifeTime) e por, no mínimo, 5 (cinco) anos após o encerramento de sua fabricação.

5.12. Requisitos Temporais

- 5.12.1. A Contratada deverá realizar a entrega integral do quantitativo acordado da solução no **prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis**, contados a partir da emissão da Nota de Empenho e da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, conforme aplicável.
- 5.12.2. A configuração e instalação completa da solução deverá ser realizada no **prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de entrega do quantitativo de equipamentos e/ou sistemas.
- 5.12.3. Para fins de contagem de prazos, no caso de comunicações realizadas por meio eletrônico (e-mail) expedidas pela Contratante,

considera-se como data de recebimento pela Contratada o primeiro dia útil subsequente à data de envio da mensagem.

5.12.4. O atendimento do chamado deve seguir a tabela de criticidade abaixo:

Nível de Criticidade	Descrição da Ocorrência	Tempo de Resposta	Tempo de Solução (SLA)	Canal de Atendimento
Crítico (Nível 1)	Interrupção total do serviço que afeta setores essenciais (ex: UTI, emergência, centro cirúrgico).	Imediato (≤ 15 min)	Até 2 horas	Telefone e técnico in loco
Alto (Nível 2)	Queda parcial do serviço, afeta mais de 10% das linhas, mas sem afetar áreas críticas.	Até 30 minutos	Até 4 horas	Telefone e acesso remoto
Moderado (Nível 3)	Interrupção de linhas específicas, com impacto limitado a setores administrativos.	Até 1 hora	Até 8 horas	Help desk / acesso remoto
Baixo (Nível 4)	Solicitações de configuração, mudanças de ramal, ou problemas sem impacto direto no serviço.	Até 4 horas	Até 1 dia	Chamado por sistema ou e-mail
Preventivo	Ações de manutenção programada ou atualizações acordadas previamente.	Notificação prévia ≥ 72h	Conforme cronograma acordado	E-mail / aviso formal

5.13. Requisitos de Segurança e de Segurança da Informação

5.13.1. A solução ofertada deverá atender aos princípios da segurança da informação, garantindo a proteção dos dados em repouso e em trânsito (em movimento) contra ameaças como acesso não autorizado, interceptação, roubo, corrupção, modificação indevida ou perda de dados.

5.13.2. Deverá ser empregada criptografia robusta, conforme padrões amplamente reconhecidos (ex.: AES, TLS 1.3), para garantir a confidencialidade, integridade e autenticidade dos dados armazenados e transmitidos.

5.13.3. A solução deverá exigir autenticação multifator (MFA) como requisito mínimo de segurança para acesso a contas, ambientes administrativos e recursos com privilégios elevados.

5.13.4. A política de autenticação deverá prever o uso de senhas fortes, contendo combinações de letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais, com exigência de renovação periódica e bloqueio automático após tentativas consecutivas de acesso mal-sucedidas.

5.13.5. A solução deverá possuir mecanismos de detecção, registro (log) e resposta a atividades suspeitas ou anômalas, incluindo geração de alertas em tempo real e trilhas de auditoria que permitam rastreabilidade completa.

5.13.6. O acesso à internet por parte da solução ou de seus componentes deverá ser restrito exclusivamente aos recursos essenciais hospedados em nuvem, conforme o princípio do menor privilégio e alinhado às boas práticas de segmentação e isolamento de rede.

5.13.7. As conexões entre diferentes ambientes (como rede local, nuvem, ambientes de homologação e produção) deverão ser protegidas por meio de VPNs, criptografia de ponta a ponta ou outros mecanismos equivalentes, com autenticação forte e controle de acesso baseado em identidade.

5.13.8. A comunicação entre aplicativos, serviços e módulos da solução deverá ser regulada e autenticada, assegurando confidencialidade, integridade e rastreabilidade das interações, com utilização de APIs seguras e controladas.

5.13.9. A solução deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), devendo garantir os princípios de privacidade por padrão e privacidade desde a concepção, bem como respeitar os direitos dos titulares de dados e as bases legais para o tratamento de dados pessoais.

5.13.10. A solução deverá também observar as diretrizes estabelecidas pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), especialmente no que tange à proteção da privacidade, à inviolabilidade e sigilo das comunicações e à guarda de registros de acesso de forma segura e controlada.

5.13.11. Sempre que aplicável, a solução deverá estar em conformidade com os requisitos estabelecidos pela norma ISO/IEC 27001, relacionados à gestão da segurança da informação, especialmente nos aspectos de controle de acesso, gestão de incidentes, segurança física e ambiental, continuidade de serviços e controle de mudanças.

5.13.12. A Contratada deverá apresentar, quando solicitado, documentação comprobatória de aderência às normas mencionadas, bem como descrever políticas e procedimentos de segurança implementados na solução ofertada.

5.14. Requisitos Sociais, de Sustentabilidade Ambiental, Culturais e Econômicos

5.14.1. A Contratada deverá observar e adotar, sempre que aplicável, as disposições constantes na Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, que estabelece critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública.

5.14.2. A execução do objeto deverá atender às Normas Técnicas Brasileiras (NBR) relacionadas à gestão de resíduos sólidos, publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), assegurando a destinação ambientalmente adequada dos resíduos eventualmente gerados.

5.14.3. A Contratada deverá, obrigatoriamente, atender às diretrizes de sustentabilidade estabelecidas no art. 4º do Decreto nº 7.746/2012, e demais normativos aplicáveis, contribuindo para a responsabilidade socioambiental na contratação pública. As diretrizes incluem, mas não se limitam a:

- 5.14.3.1. Redução do impacto ambiental sobre os recursos naturais, tais como a flora, fauna, ar, solo e corpos hídricos;
- 5.14.3.2. Preferência por materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local, sempre que viável técnica e economicamente;
- 5.14.3.3. Maior eficiência no uso de recursos naturais, com destaque para o consumo racional de água e energia elétrica;
- 5.14.3.4. Geração de emprego e renda, com priorização da contratação de mão de obra local e respeito à legislação trabalhista vigente;
- 5.14.3.5. Incorporação de inovações tecnológicas ou de processos que contribuam para a redução da pressão sobre os recursos naturais;

5.14.3.6. Utilização de insumos provenientes de fontes ambientalmente regulares, com comprovação de origem legal dos recursos naturais empregados na fabricação dos bens e na prestação dos serviços.

5.14.4. O atendimento a esses requisitos deverá estar evidenciado na proposta da Contratada, podendo ser exigida, pela Administração, documentação comprobatória, certificações ambientais, laudos técnicos ou outras evidências pertinentes, sempre que necessário para fins de verificação da conformidade socioambiental da contratação.

5.14.5. Ademais, a presente contratação observará critérios de sustentabilidade ambiental, econômica e social, nos termos do art. 256 do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil (RCC 3.0), de modo a promover o desenvolvimento nacional sustentável, sem prejuízo da eficiência, da economicidade e da continuidade dos serviços prestados ao Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia.

5.14.5.1. **Sustentabilidade Ambiental**

5.14.5.1.1. No âmbito ambiental, a contratação deverá priorizar soluções que reduzam impactos ao meio ambiente, especialmente por meio de:

5.14.5.1.1.1. Utilização preferencial de tecnologias digitais, com redução do uso de papel, tais como faturas eletrônicas, relatórios digitais e sistemas de atendimento remoto;

5.14.5.1.1.2. Adoção de infraestrutura e equipamentos com maior eficiência energética, quando aplicável, observadas as normas técnicas e regulatórias do setor de telecomunicações;

5.14.5.1.1.3. Correta destinação ambientalmente adequada de equipamentos, materiais e resíduos eventualmente utilizados ou substituídos na execução do contrato, em conformidade com a legislação ambiental vigente;

5.14.5.1.1.4. Minimização de deslocamentos físicos desnecessários, priorizando atendimentos remotos para suporte técnico, sempre que possível.

5.14.5.2. **Sustentabilidade Econômica**

5.14.5.2.1. Sob o aspecto econômico, a contratação observará critérios que assegurem a racionalização dos recursos públicos e a obtenção da proposta mais vantajosa, tais como:

5.14.5.2.1.1. Adoção de modelo de contratação compatível com a demanda real, evitando desperdícios e custos desnecessários;

5.14.5.2.1.2. Pagamento condicionado à medição dos serviços efetivamente prestados, garantindo eficiência e controle dos gastos públicos;

5.14.5.2.1.3. Estímulo à competitividade do certame, assegurando ampla participação de fornecedores aptos, em conformidade com a legislação;

5.14.5.2.1.4. Observância do equilíbrio econômico-financeiro do contrato durante sua vigência.

5.14.5.3. **Sustentabilidade Social**

5.14.5.3.1. No eixo social, a contratação deverá observar:

5.14.5.3.1.1. Cumprimento integral da legislação trabalhista, previdenciária e de segurança do trabalho, quando aplicável;

5.14.5.3.1.2. Respeito aos princípios da dignidade da pessoa humana, da não discriminação e da igualdade de oportunidades;

5.14.5.3.1.3. Garantia de que a execução dos serviços não gere prejuízos às condições de trabalho dos profissionais envolvidos;

5.14.5.3.1.4. Contribuição para a continuidade e qualidade dos serviços públicos essenciais, assegurando atendimento adequado à comunidade acadêmica, hospitalar e à população usuária dos serviços de saúde.

5.15. **Critérios de Avaliação Técnica**

5.15.1. Observando o Art. 122 do RCC 3.0, o Parecer Técnico será realizado por empregados públicos, servidores efetivos cedidos ou em exercício na Ebserh/HU Brasil, e as propostas serão aprovadas ou reprovadas tecnicamente, durante a etapa de julgamento, minimamente de acordo com os seguintes parâmetros:

I - Verificação se o serviço ofertado, sua metodologia de execução, plano de trabalho, recursos humanos e demais informações técnicas atendem às especificações do objeto licitado. A avaliação será realizada por meio da documentação técnica apresentada pela licitante;

II - Análise do Atestado de Capacidade Técnica, comprovando a execução de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da dispensa;

III - Verificação de histórico de execução de serviços, por meio de Atas de Registro de Preços (ARPs) e/ou contratos já executados na Rede Ebserh/HU Brasil;

IV - Verificação da existência de histórico de notificações internas na Rede Ebserh/HU Brasil relacionadas a falhas na prestação do serviço, descumprimento contratual e/ou demais intercorrências;

V - Avaliação de eventuais demonstrações práticas, provas de conceito, visitas técnicas ou apresentação de equipe-chave, quando aplicável.

5.16. **Apresentação da Proposta**

5.16.1. Durante a dispensa eletrônica, ao ser convocado, o licitante deverá enviar sua proposta, conforme modelo em anexo, contendo as seguintes informações:

I - Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ da empresa que efetivamente vai fornecer o objeto da contratação e as respectivas Faturas/Notas Fiscais;

II - Nome completo e identificação do responsável pela proposta;

- III - Endereços físico e eletrônico e telefone de contato;
- IV - Data de emissão e prazo de validade da proposta, que deverá ser de no mínimo 90 dias;
- V - Dados bancários da empresa como conta corrente, agência, banco, cidade, e os dados do representante legal da empresa, caso o mesmo ainda não tenha sido oportunamente informado a título de atualização/informação, junto ao Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF;
- VI - Descrição detalhada de cada produto, constando todas as especificações técnicas;
- VII - Quantidade ofertada, com os respectivos valores unitários e total;
- VIII - Fator embalagem dos produtos apresentados, especificando a quantidade, por embalagem;
- IX - Marca, fabricante e rótulo, quando aplicável;
- X - Catálogo Técnico dos produtos, contendo imagens referenciais, descritivo detalhado e especificações técnicas.

5.16.2. Destaca-se que os preços ofertados deverão contemplar todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, incidentes, taxas de administração, materiais, serviços, encargos fiscais e trabalhistas, embalagem, seguro, lucro, transporte (carga e descarga), mão de obra e demais custos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto, bem como o do envio das documentações referentes à habilitação e apresentação de propostas.

5.16.3. Fica facultada à Ebserh/HU Brasil solicitar por diligências, informações adicionais para complemento da proposta, inclusive informações técnicas, como laudos técnicos, normas técnicas, certificados de boas práticas, informações sobre o emprego correto e seguro do produto, suas características e composição, condições de armazenamento, riscos, advertências e precauções, ações imediatas frente à exposição accidental, dentre outros, quando aplicáveis.

5.16.4. Não serão aceitas propostas de fornecimento de produtos provenientes de empresas que não possuam Autorização de Funcionamento (AFE) específica para atividades de distribuição de correlatos.

5.16.5. Não serão admitidas nem aceitas, ofertas de produtos com especificações diversas da originalmente solicitadas no Edital.

5.16.6. **Do Excedente de minutos nas ligações internacionais:**

5.16.6.1. Na composição dos custos, os licitantes deverão respeitar a proporcionalidade de 60% (sessenta por cento) para o pacote de minutos dentro da franquia para as ligações internacionais e no máximo 40% (quarenta por cento) para as ligações internacionais excedentes (fora da franquia).

5.17. **Execução Indireta**

5.17.1. No caso concreto não se aplica os dispositivos do Decreto n. 9.507/18 que trata da execução indireta mediante contratação de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União, uma vez que a prestação de serviços objeto da contratação não demanda a utilização de profissionais com atribuições inerentes às dos cargos integrantes do Plano de Cargos e Salários da Ebserh/HU Brasil.

5.18. **Vistoria**

5.18.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante **poderá** realizar vistoria nas instalações onde serão executados os serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim.

5.18.2. A vistoria deverá ser agendada previamente junto ao Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) do HC-UFU/HU Brasil, pelo telefone (34) 3218-2021.

5.18.3. O atendimento para realização da vistoria ocorrerá de segunda a sexta-feira, das 8h00min às 11h30min e das 13h30min às 16h00min.

5.18.4. O prazo para realização da vistoria inicia-se no dia útil seguinte à publicação do edital e estende-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

5.18.5. Durante a vistoria, o licitante ou seu representante legal deverá estar devidamente identificado, apresentando documento oficial de identidade e documento expedido pela empresa que comprove sua habilitação.

5.18.6. Ressalta-se que a realização da vistoria é facultativa, contudo, a sua não realização não poderá ser utilizada como justificativa para alegações posteriores de desconhecimento das condições das instalações, dúvidas ou omissões relativas aos locais de prestação dos serviços.

5.18.7. A licitante vencedora será responsável por assumir os ônus decorrentes de eventual desconhecimento das condições locais.

5.18.8. Além disso, a licitante deverá apresentar declaração de que tomou conhecimento de todas as informações e condições locais necessárias para o cumprimento das obrigações previstas no objeto da licitação.

5.18.9. Os modelos para declaração de realização de vistoria e para declaração de opção pela dispensa de vistoria estão disponíveis nos Anexo I (58590251) e Anexo II (58590262), respectivamente.

5.19. **Transição Contratual**

5.19.1. A prestação dos serviços exige que a Contratada realize a transição contratual observando os seguintes termos e condições:

5.19.1.1. A Contratada deverá garantir a continuidade ininterrupta da prestação dos serviços de telefonia atualmente existentes no HC-UFU/HU Brasil, de modo a evitar qualquer impacto ou prejuízo às atividades administrativas, assistenciais, de ensino e pesquisa da instituição.

5.19.1.2. A Contratada deverá possuir conhecimento detalhado da infraestrutura tecnológica atual do HC-UFU/HU Brasil e definir a estratégia mais adequada para a transição, assegurando a continuidade plena e ininterrupta do serviço de telefonia durante todo o processo.

5.19.1.3. A transição deverá ser realizada de forma gradativa e planejada, com elaboração de cronograma detalhado das áreas a serem contempladas em cada etapa, visando maximizar a eficiência e a efetividade da prestação do serviço.

5.19.1.4. **O prazo para conclusão da transição contratual é de 30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por uma única vez e por igual período, mediante justificativa formal da Contratada e aprovação da

Contratante.

5.19.1.5. Durante todo o período de transição, a Contratada compromete-se a manter a prestação dos serviços nas mesmas condições técnicas, operacionais e de qualidade vigentes, garantindo a plena continuidade, estabilidade e eficiência da comunicação telefônica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E GESTÃO DE PROCESSO

6.1. Modelo de Execução do Objeto

6.1.1. A execução do objeto contratado, respeitando as especificidades em cada grupo, seguirá a seguinte dinâmica operacional, estruturada para atender às necessidades do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia - HC-UFU, integrante da rede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh/HU Brasil:

6.1.1.1. Início da Execução dos Serviços

6.1.1.1.1. A execução dos serviços terá início em **até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato**, observando-se as etapas e condições abaixo descritas.

6.1.1.2. Levantamento e Planejamento Inicial

6.1.1.3. A Contratada deverá realizar, em conjunto com a equipe técnica da Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação do HC-UFU/HU Brasil, o levantamento da demanda de linhas telefônicas, contemplando chamadas locais, de longa distância nacional (DDD) e internacional (DDI).

6.1.1.4. A Contratada também deverá realizar o mapeamento completo da infraestrutura existente, incluindo pontos de rede, cabeamento estruturado e centrais telefônicas.

6.1.2. Compatibilidade Técnica

6.1.2.1. A solução implantada deverá ser tecnologicamente compatível com a infraestrutura atual do HC-UFU/HU Brasil, garantindo sua integração plena sem prejuízo à operação existente.

6.1.3. Disponibilização dos Serviços

6.1.3.1. A Contratada deverá disponibilizar linhas telefônicas fixas digitais por meio de tecnologia VoIP, com mínimo de 99,9% de disponibilidade mensal.

6.1.3.2. O sistema PABX deverá ser implementado por meio de software, com servidor fornecido em regime de comodato.

6.1.4. Garantia de Comunicação

6.1.4.1. A Contratada deverá garantir a realização de chamadas locais e longa distância, para telefones fixos e móveis, além de ligações internacionais.

6.1.4.2. A Contratada deve manter os números telefônicos atualmente utilizados pela Contratante, como garantido pelo Regulamento Geral de Portabilidade da ANATEL.

6.1.5. Testes, Validação e Ajustes

6.1.5.1. Após a instalação e ativação dos serviços, deverão ser realizados testes de funcionamento, cujos resultados serão avaliados pela fiscalização ou pela gestão do contrato. Em caso de falhas ou inconsistências, a Contratada deverá proceder aos devidos ajustes, sem ônus adicional à Contratante.

6.1.6. Suporte Técnico e Manutenções

6.1.6.1. A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento técnico em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24/7).

6.1.6.2. A prestação dos serviços deverá observar os níveis de atendimento definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), conforme a tabela de criticidade estabelecida **no item 5.12.4** deste Termo de Referência.

6.1.6.3. Deverão ser realizadas manutenções preventivas e corretivas sempre que necessário, de modo a garantir a continuidade e qualidade do serviço prestado.

6.1.7. Relatórios e Monitoramento

6.1.7.1. A Contratada deverá apresentar relatórios mensais de consumo, desempenho e ocorrências técnicas, bem como promover o monitoramento contínuo da qualidade do serviço prestado, disponibilizando essas informações à Contratante sempre que requisitadas.

6.1.8. Capacitação Técnica

6.1.8.1. A Contratada deverá fornecer treinamento técnico à equipe da Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação, contemplando o uso e a administração do sistema implantado.

6.1.9. Identificação de Colaboradores

6.1.9.1. É obrigatório que a CONTRATADA forneça crachás de identificação para todos os colaboradores alocados na execução do contrato.

6.1.9.2. Deverá constar obrigatoriamente nos crachás:

- I - Formatação vertical;
- II - Logomarca da empresa;
- III - Fotografia atualizada 3x4 colorida de alta resolução;
- IV - Nome do funcionário em destaque.

6.1.9.3. Além disso, os novos crachás deverão possuir microchip com as seguintes características:

- I - Tecnologia por aproximação com **RFID** (13,56 MHz de frequência), conforme orientação prévia da contratante;
- II - Modulação **ASK**;
- III - Memória de 64 bits;
- IV - Encapsulamento conforme os padrões internacionais de norma **ISO CR80**.

- 6.1.9.4. Ademais, os funcionários contratados deverão estar com seus crachás prontos e entregues no início de suas atividades.
- 6.1.9.5. O crachá é de uso obrigatório e deverá ser mantido em local visível na altura do peito.
- 6.1.9.6. A perda ou extravio deve ser comunicada imediatamente à gestão contratual. O prazo de substituição é de 15 (quinze) dias e neste período deverá utilizar crachá provisório.
- 6.1.9.7. Essa medida visa garantir maior segurança e transparência no controle de entrada e circulação dos prestadores de serviço em nossas instalações, além de promover um ambiente mais seguro para os nossos servidores e para o público atendido.

6.2. **Recebimento e Aceitação do Objeto**

- 6.2.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.
- 6.2.2. Ao final de cada período mensal, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.
- 6.2.3. O recebimento será realizado pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- 6.2.4. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.
- 6.2.5. Ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 6.2.6. A contratada é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à Ebserh/HU Brasil, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, 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, por força do art. 180 do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil (RCC 3.0).
- 6.2.7. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- 6.2.8. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado 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.
- 6.2.9. Será considerado como ocorrido o recebimento com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 6.2.10. Na hipótese de a verificação o relatório circunstanciado não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento no dia do esgotamento do prazo.
- 6.2.11. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos serviços, o gestor do contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
 - 6.2.11.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
 - 6.2.11.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - 6.2.11.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou instrumento substituto.
- 6.2.12. A emissão da nota fiscal/fatura deve ser efetivada pela Contratada somente após a comunicação da Contratante do recebimento definitivo do serviço executado.
- 6.2.13. O recebimento parcelado ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 6.2.14. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.3. **Ordem de Serviço**

- 6.3.1. A Contratante enviará ao fornecedor Ordens de Serviço, em que constarão no mínimo as seguintes informações:
 - I - Identificação da Contratante;
 - II - UASG do Órgão Gerenciador
 - III - Número da Dispensa Eletrônica;
 - IV - Contrato;

- V - Dados da Nota de Empenho;
- VI - Número do Item;
- VII - Código do Catálogo Padronizado de Serviços do Governo Federal - CATSER;
- VIII - Descrição do serviço;
- IX - Valor Unitário do Item;
- X - Quantidade a ser empenhada do item;
- XI - Valor total;
- XII - Prazo de Início do serviço;
- XIII - Informações gerais sobre a execução do objeto e sanções administrativas.

6.3.2. A Ordem de Serviço será enviada por representantes da Equipe de Fiscalização do Contrato.

6.3.3. Após o recebimento da Ordem de Serviço, a Contratada deverá cumprir o prazo de início de execução do serviço conforme acordado no Contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Pagamento

7.1.1. O pagamento será realizado mensalmente pela Contratante à Contratada, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

7.1.2. O valor do pagamento do serviço executado devido à Contratada será apurado mensalmente conforme especificado neste Termo de Referência, observando-se os resultados apurados pelo IMR ou instrumento equivalente.

7.1.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

7.1.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

7.1.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 7.1.5.1. data de emissão;
- 7.1.5.2. dados da Contratada, da Contratante e do contrato de prestação de serviço firmado;
- 7.1.5.3. descrição dos serviços contratados;
- 7.1.5.4. período de execução dos serviços;
- 7.1.5.5. valor dos serviços executados;
- 7.1.5.6. valores das contribuições e dos tributos devidos e eventuais destaques relacionados aos seus recolhimentos.

7.1.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

7.1.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso constata-se que a Contratada não cumpriu as disposições estabelecidas neste Termo de Referência durante a execução dos serviços.

7.1.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.1.9. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados a empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor ou empregado público da ativa da Contratante com fundamento no art. 18, inciso XI, da Lei nº 14.436, de 9 de agosto de 2022.

7.1.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24 de julho 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES nº 5, de 2017.

7.1.11. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Contratante realizará consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada e identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público e a EBSEH/HU Brasil, bem como ocorrências impeditivas indiretas, consideradas as disposições dos artigos 29 a 31 da INSEGES nº 3, de 26 de abril de 2018, observadas as seguintes condições:

- 7.1.11.1. constatando-se situação de irregularidade, a Contratada será notificada, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, podendo este prazo ser prorrogado uma vez por igual período, a critério da Contratante;
- 7.1.11.2. não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- 7.1.11.3. persistindo a irregularidade, a Contratante adotará as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, assegurada à Contratada a ampla defesa;
- 7.1.11.4. havendo a efetiva prestação dos serviços, os pagamentos serão realizados normalmente até que se decida pela rescisão contratual, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF;
- 7.1.11.5. será rescindido o contrato em execução com a Contratada, salvo motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Contratante.

7.1.12. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o término final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do IPCA/IBGE - Índice Nacional de Preços ao

7.2. Índice de Medição de Resultados - IMR

- 7.2.1. A comunicação entre a Contratante e a Contratada será realizada: por meio eletrônico, via e-mail; por telefone e via correspondência.
- 7.2.2. Por meio deste título, serão especificados os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 7.2.3. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.
- 7.2.4. Os indicadores de performance não são vistos como meros instrumentos para penalizar a Contratada, mas como forma de possibilitar a melhoria contínua dos serviços prestados.
- 7.2.5. Os resultados obtidos no Instrumento de Medição de Resultado servirão de fator redutor para o cálculo do valor a ser pago, mensalmente, do objeto da prestação, com base nas pontuações constantes dos relatórios.
- 7.2.5.1. Deverá ser efetuado, periodicamente, pela fiscalização, o controle da execução dos serviços de forma a gerar relatórios referentes aos meses que foram prestados os serviços.
- 7.2.6. Para o recebimento integral do valor contratado, a Contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.
- 7.2.7. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar, periodicamente, a execução do objeto da contratação.
- 7.2.8. Durante a verificação da conformidade da prestação dos serviços, deverá ser aplicado o seguinte Índice de Medição de Resultados - IMR, com as seguintes regras e metodologias:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)			
AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS			
PROCESSO Nº:			
VIGÊNCIA DO CONTRATO		TÉRMINO: __/__/__	
CONTRATO Nº: ____/XXXX			
OBJETO: Contratação de serviços de telefonia fixa, a fim de atender as necessidades do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia, pertencente à rede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh/HU Brasil.			
CONTRATADA:			
SETOR:		FISCAL:	
Haverá, três indicadores de qualidade, cada um com um peso, conforme abaixo demonstrado: Conforme (CF): Peso 2, Parcialmente Conforme (PC): Peso 1, Não Conforme (NC): Peso 0			
FISCALIZAÇÃO		SITUAÇÃO VERIFICADA	
INDICADOR: QUALIDADE DO SERVIÇO	CF	PC	NC
1. A CONTRATADA atende aos apontamentos relatados tempestivamente;			
2. A CONTRATADA mantém durante toda a vigência do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa de licitação;			
3. A CONTRATADA emprega as técnicas e processos adequados na fabricação e/ou execução do serviço;			
4. Os itens que não estão de acordo com as exigências são refeitos/substituídos conforme estabelecido;			
5. A CONTRATADA garante a qualidade do servidor PABX;			
6. A CONTRATADA garante a disponibilidade e continuidade do serviço em 99,9%;			
7. A CONTRATADA respeita o tempo médio de indisponibilidade do sistema, parcial ou total, caso haja;			

8. A CONTRATADA faz o atendimento do chamado de acordo com a tabela de SLA que consta neste Termo de Referência;			
9. A CONTRATADA faz as manutenções corretivas e evolutivas do sistema e do servidor do PABX;			
10. A CONTRATADA faz as manutenções preventivas do sistema e do servidor do PABX;			
11. O profissional designado como PREPOSTO demonstra capacidade gerencial, interpessoal, conhecimento do serviço a ser executado e das disposições do contrato, de forma a administrar a equipe disponibilizada pela CONTRATADA e fornecer informações com presteza à equipe de fiscalização contratual;			
12. A CONTRATADA responde os questionamentos dentro dos prazos estabelecidos;			
13. O número de reclamações sobre falhas técnicas do serviço é menor que 1% da quantidade total de linhas telefônicas;			
14. A CONTRATADA cumpre as demais obrigações contratuais constantes do Termo de Referência vinculadas ao contrato.			
TOTAL: INDICADOR			
CONSIDERAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS			
PLANOS DE AÇÕES CORRETIVAS			
DESCRIÇÃO DO PLANO	DATA	RESPONSÁVEL	
RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE	Nº DE INDICADORES	ÍNDICE DE QUALIDADE	
CF = Conforme (Peso 2)		0%	
PC = Parcialmente conforme (Peso 1)			
NC = Não Conforme (Peso 0)			
DADOS DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA:			
NOME: XXXXXXXXXXXXX			
CPF: ***.XXXXXX-**			
DATA: (conforme assinatura do documento)			
ASSINATURA:			
DADOS DO FISCAL E GESTOR DE CONTRATO			
Termo de Referência - SEI 61590526 — SEI 23860.013038/2026-65 / pg. 20			

GESTOR DO CONTRATO:

SIAPE:

DATA: (conforme assinatura do documento)

ASSINATURA:

FISCAL:

SIAPE:

DATA: (conforme assinatura do documento)

ASSINATURA: (Assinatura Eletrônica)

FISCAL:

SIAPE:

DATA: (conforme assinatura do documento)

ASSINATURA:

7.2.9. O cálculo do IMR será obtido por meio da aplicação da tabela abaixo:

INDICADOR Nº 1 - QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
1. Finalidade	Mensurar a adequação dos serviços prestados
2. Meta a cumprir	Prestação de todo serviço em conformidade
3. Instrumento de medição	Tabela consolidada de avaliação da qualidade
4. Forma de acompanhamento	Pela documentação comprobatória
5. Periodicidade	Mensalmente
6. Mecanismo de cálculo	<p>ÍNDICE DE QUALIDADE = (nº de itens Conforme * 2 + nº de itens Parcialmente Conforme * 1 + nº de itens Não Conforme * 0) / nº total de itens *2</p> <p>Exemplo: Em um cenário em que há 12 serviços a serem avaliados, onde há 11 serviços conformes, 1 serviço parcialmente conforme e 0 serviços não conformes, será aplicada a seguinte fórmula.</p> <p>(11* 2 + 1 * 1 + 0 * 0) / 12 *2 = 0,9583</p> <p>A partir da obtenção do valor serão aplicadas as faixas de pagamento dispostas no item 8 desta tabela.</p>
7. Início da vigência	Data da assinatura do contrato
8. Faixas de ajuste no pagamento	<p>0 até 0,69: 95% do valor contratado + multa disposta no Termo de Referência + avaliação de cancelamento do contrato</p> <p>0,70 até 0,79: 96% do valor contratado + multa disposta no Termo de Referência</p> <p>0,80 até 0,84: 97% do valor contratado</p> <p>0,85 até 0,89: 98% do valor contratado</p> <p>0,90 até 0,94: 99% do valor contratado</p> <p>0,95 até 1: 100% do valor contratado</p>
	<p>As faixas de ajuste no pagamento indicam a realização de glosa diretamente na Nota Fiscal/Fatura, não sendo necessária a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual para efetuar esse desconto.</p> <p>Uma vez apresentada a justificativa pela empresa contratada e aceita pela Equipe de Fiscalização do Contrato, a ocorrência</p>

não será considerada para efeito de cálculo do IMR, não implicando, portanto, em ajuste no pagamento ou aplicação de glosa.

De acordo com a Norma ABNT 5891:2014, aplica-se as seguintes regras de arredondamento na numeração decimal:

9. Observações

- I - Regra 1: Quando o algarismo a ser conservado for seguido de algarismo inferior a 5, permanece o algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores.Exemplo: 1,333 3 arredondado à primeira decimal torna-se 1,3.
- II - Regra 2: Quando o algarismo a ser conservado for seguido de algarismo superior a 5, ou igual a 5 seguido de no mínimo um algarismo diferente de zero, soma-se uma unidade ao algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores.Exemplo: 1,666 6 arredondado à primeira decimal torna-se 1,7;Exemplo: 4,850 5 arredondado à primeira decimal torna-se 4,9.
- III - Regra 3: Quando o algarismo a ser conservado for ímpar, seguido de 5 e posteriormente de zeros, soma-se uma unidade ao algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores.Exemplo: 4,550 0 arredondado à primeira decimal torna-se 4,6.
- IV - Regra 4: Quando o algarismo a ser conservado for par, seguido de 5 e posteriormente de zeros, permanece o algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores.
- V - Exemplo: 4,850 0 arredondado à primeira decimal torna-se 4,8.

7.2.10. O resultado da avaliação de qualidade e atendimento contratual sempre será acompanhado de considerações e sugestão de plano de ações corretivas pela fiscalização do contrato visando orientar a Contratada para a melhoria contínua.

7.2.11. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

7.2.12. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.2.12.1. não produziu os resultados acordados;

7.2.12.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

7.2.12.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2.13. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:

7.2.13.1. não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 203 do RCC 3.0;

7.2.13.2. não configure descaracterização do objeto contratado.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Trata-se de contratação de TELEFONIA FIXA, via dispensa de licitação na modalidade de **DISPENSA ELETRÔNICA**. A adoção deste modelo se justifica em razão do art. 84 ,§11 do RCC 3.0, o qual dispõe que as dispensas deverão, preferencialmente, ser realizadas mediante procedimento de dispensa eletrônica, ou chamamento público.

8.2. Critério de Julgamento

8.2.1. O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO**, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência, no instrumento convocatório e seus anexos quanto às especificações do objeto.

8.2.2. Os preços unitários oferecidos para cada item deverão estar dentro dos valores estimados pela Administração.

8.2.3. Preços unitários muito inferiores aos estimados poderão ser considerados inexequíveis, caso não haja a sua devida comprovação.

8.2.4. Não será admitida a apresentação de preços unitários com a intenção de manipular o valor global/grupo ou de futuros aditivos contratuais, gerando ganhos indevidos por meio de distorções nos valores dos itens cotados.

8.3. Intervalo entre Lances

8.3.1. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,75% (setenta e cinco centésimos por cento).

8.3.2. Será adotada a utilização de 02 (duas) casas decimais para composição e classificação dos lances, considerando os valores unitários ofertados.

8.4. Razão da Escolha do Fornecedor

8.4.1. A contratação em tela será processada nos termos deste instrumento, especificações técnicas e anexos complementares que o acompanham, quando for o caso, de modo que após a publicação do Edital de **DISPENSA ELETRÔNICA**, se iniciará a fase de negociação, ao qual o fornecedor para o objeto que ofertar o menor preço e que atender as condições dispostas neste Termo de Referência, se restará como vencedor.

8.5. Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

8.5.1. De acordo com o art. 49, inciso IV, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não se aplica o tratamento diferenciado a empresa de pequeno porte e microempresa, quando a contratação for dispensável ou inexigível, excetuando-se as dispensas por baixo valor, nas quais a compra deverá ser feita preferencialmente de microempresas e empresas de pequeno porte, aplicando-se o disposto no inciso I do art. 48 da LC 123/2006. Portanto, esse tópico não se aplica a essa contratação.

8.6. Condições de Participação e Habilitação jurídica, Fiscal, Trabalhista e Econômica

8.6.1. A título de condições de participação, será verificado a inexistência no quadro de administração da CONTRATADA de pessoas

com influência ou envolvidas em decisão de interesse exclusivo da Ebserh/HU Brasil, em observância ao artigo 15, parágrafo único, da Política de Transações com partes relacionadas da empresa, a fim de afastar interesses secundários, ao qual será verificado por meio do link <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/governanca-corporativa/politica-de-transacoes-com-partes-relacionadas>.

8.6.2. A CONTRATADA deverá apresentar declaração de que não se enquadra nas hipóteses previstas no Art. 70 do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil - RCC 3.0 de impedimento de licitar e de ser contratada pela Ebserh/HU Brasil.

8.6.3. As exigências de habilitação jurídica, de regularidade fiscal, trabalhista e econômica são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

8.7. **Habilitação - Qualificação Técnica**

8.7.1. Para fins de habilitação, será exigida da licitante a apresentação de atestados ou declarações emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem sua aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com as características, quantidades e prazos do objeto licitado.

8.7.2. A comprovação da capacidade técnico-operacional deverá abranger, no mínimo, a execução de **50% (cinquenta por cento) da quantidade de ramais analógicos e IP/SIP, para o Item 1, e 50% (cinquenta por cento) da quantidade de números com Discagem Direta a Ramal (DDR), para o Grupo 2**, em conformidade com o entendimento do Acórdão nº 2.696/2019 - Primeira Câmara do TCU, relatoria do Ministro Bruno Dantas, de forma a garantir a compatibilidade da experiência apresentada com a complexidade da solução contratada.

8.7.2.1. A exigência do percentual mencionado justifica-se pela necessidade de assegurar que a licitante possua experiência prévia compatível com a escala, complexidade e criticidade dos serviços a serem prestados, considerando que a infraestrutura de telefonia fixa do HC-UFU/HU Brasil é um serviço essencial, diretamente relacionado ao funcionamento ininterrupto das áreas assistenciais, administrativas, operacionais e emergenciais da instituição. A operação de centenas de linhas simultâneas exige da contratada uma infraestrutura robusta, gestão de rede em larga escala, suporte técnico 24x7, e comprovada capacidade de resposta em contextos de elevada exigência, o que justifica a exigência de atestados de experiência mínima em 50% do quantitativo licitado. Essa exigência visa:

- I - Assegurar a habilitação de empresas com efetiva capacidade operacional e técnica para atender às necessidades institucionais;
- II - Mitigar riscos contratuais, como interrupções ou degradação dos serviços prestados, dada a natureza crítica da comunicação hospitalar;
- III - Garantir a continuidade e confiabilidade das comunicações do hospital, impactando diretamente na segurança dos pacientes e na eficiência dos atendimentos assistenciais e administrativos.

8.7.3. Os atestados apresentados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da licitante, conforme definido no contrato social ou instrumento equivalente vigente, devendo estar compatíveis com o objeto licitado em termos de natureza, porte e complexidade.

8.7.4. Serão aceitos atestados originais ou cópias, emitidos por pessoa jurídica contratante, contendo, no mínimo, a descrição do serviço prestado, quantidade de linhas ou escala do serviço, período de execução, regularidade da prestação e identificação do responsável pela emissão.

8.7.5. A comprovação de que já executou objeto compatível será mediante a comprovação de **experiência mínima com período contínuo de 24 (vinte e quatro) meses** na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, conforme item 10.6, Anexo VII-A, da IN 05/2017 do Ministério de Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

8.7.5.1. A exigência de experiência mínima com período contínuo de 24 (vinte e quatro) meses na prestação de serviços compatíveis com o objeto da dispensa de licitação justifica-se pela necessidade de garantir que a empresa licitante detenha maturidade operacional, conhecimento técnico acumulado e histórico comprovado de desempenho satisfatório em contratos de natureza e complexidade semelhantes. O objeto da contratação refere-se à prestação de serviço de telefonia fixa para um hospital de grande porte, cuja operação exige elevado nível de continuidade, disponibilidade, estabilidade e suporte técnico especializado, características essenciais para o funcionamento adequado das áreas assistenciais, administrativas, operacionais e emergenciais da instituição. Nesse contexto, a interrupção, falha ou degradação da comunicação pode comprometer diretamente o atendimento a pacientes, afetar processos internos críticos e colocar em risco a segurança das atividades hospitalares. Portanto, a comprovação de experiência mínima ao longo de um período contínuo de 24 meses constitui requisito razoável e proporcional, capaz de evidenciar a capacidade da empresa em manter, ao longo do tempo, padrões de qualidade e continuidade compatíveis com os serviços essenciais à saúde pública.

8.7.6. **Para o ITEM 1, será exigido:**

8.7.6.1. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional vinculada ao objeto da contratação, em plena validade;

8.7.6.2. Comprovação de aptidão para desempenho das atividades técnicas objeto desta contratação por meio da apresentação de certidões ou atestados de capacidade técnico-operacional, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em que fique comprovada a prestação dos seguintes serviços relacionados às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da contratação:

8.7.6.2.1. Serviços de **fornecimento de PABX híbrido** por um **período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses**;

8.7.6.3. Declaração contendo a indicação do pessoal técnico, das instalações e do aparelhamento adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos.

8.7.6.4. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8.7.6.5. O licitante deverá disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, expondo dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, reservando-se o direito do Agente de Licitações de promover diligências para os esclarecimentos que julgar pertinente.

8.7.6.6. Qualquer declaração falsa sujeitará o licitante às penalidades previstas no Regulamento de Licitações de Compras e Contratos da Ebserh, assim como nas previstas na Lei n.º 13.303/2016, no Código Penal, no Código Civil e no Código da Defesa do Consumidor.

8.7.7. Para o GRUPO 2, será exigido:

8.7.7.1. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional vinculada ao objeto da contratação, em plena validade;

8.7.7.2. Comprovação de aptidão para desempenho das atividades técnicas objeto desta contratação por meio da apresentação de certidões ou atestados de capacidade técnico-operacional, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em que fique comprovada a prestação dos seguintes serviços relacionados às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da contratação:

8.7.7.2.1. Serviços de **telefonia fixa comutada** por um **período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses**;

8.7.7.2.2. Serviços de **fornecimento de tronco E1 e/ou SIP** por um **período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses**;

8.7.7.2.3. Deverá comprovar que possui pelo menos um Ponto de Presença Próprio (PoP) em Uberlândia - MG, registrado no nome da Contratada;

8.7.7.3. Declaração contendo a indicação do pessoal técnico, das instalações e do aparelhamento adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos.

8.7.7.4. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8.7.7.5. O licitante deverá disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, expondo dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, reservando-se o direito do Agente de Licitações de promover diligências para os esclarecimentos que julgar pertinente.

8.7.7.6. Qualquer declaração falsa sujeitará o licitante às penalidades previstas no Regulamento de Licitações de Compras e Contratos da Ebserh, assim como nas previstas na Lei n.º 13.303/2016, no Código Penal, no Código Civil e no Código da Defesa do Consumidor.

8.7.8. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

8.7.9. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

8.7.10. Toda a documentação apresentada pela licitante estará sujeita a diligências e/ou auditorias para comprovação da veracidade das informações prestadas.

8.7.11. A empresa disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, podendo ser exigida, nos casos de dúvida justificada por parte do agente do certame, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

8.7.12. Especificamente para o GRUPO 2 da presente contratação, no momento da assinatura do contrato, será exigido:

8.7.12.1. Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

8.7.12.2. Apresentar os contratos de Interconexão homologados pela Anatel da Área de Prestação de Serviço (Uberlândia - MG);

8.7.12.3. Apresentar Comprovante de Cadastro da Operadora na ABR Telecom. A mesma poderá ser comprovada através de uma ficha cadastral ou imagem da tela de acesso da operadora junto a ABR;

8.7.12.4. Comprovante de cadastro da operadora na ABR Telecom e declaração de acesso à base BDO de portabilidade;

9. INDICAÇÃO DO SIGILO DO ORÇAMENTO OU A ESTIMATIVA DETALHADA DOS PREÇOS REFERENCIAIS

9.1. A estimativa de preços para a contratação foi acostada aos autos do Processo SEI 23860.013663/2026-15 e será mantida em sigilo, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas pelos licitantes nos termos do Art. 34 da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016 e do art. 30, §1º do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil 3.0.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão por conta dos recursos provenientes do Orçamento Geral da União, a cargo do HC-UFU/HU Brasil, cujo elemento de despesa específico deverá constar nas respectivas notas de empenho e expressamente indicado no presente processo pela autoridade competente.

10.2. Os dados referentes aos recursos orçamentários constarão no Edital.

11. SUBCONTRATAÇÃO, CONSÓRCIOS E DEMAIS ALTERAÇÕES SUBJETIVAS

11.1. Da Subcontratação

11.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto.

11.2. Do consórcio

11.2.1. Não será aceito o consórcio, tendo em vista que o consórcio somente se demonstra adequado quando não há empresas isoladas capazes de atender as exigências editalícias. Isto pois, as coligações despersonalizadas ocorrem quando cada consorciado, por razão técnica ou econômica, não detém capacidade individual de fornecer o objeto licitado.

11.2.2. A participação ou vedação de consórcio é resultado de um processo de avaliação do levantamento da realidade do mercado em face do objeto a ser licitado. No presente caso, a equipe de planejamento visualizou que há diversas empresas singulares capazes de atender o edital, portanto, possibilitar a participação de empresas consorciadas acarretaria na diminuição da competitividade e impossibilitaria na contratação de proposta mais vantajosa possível para a Administração Pública.

11.3. Da Alteração Subjetiva

11.3.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos no certame original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições da contratação; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Ebserh/HU Brasil à continuidade da contratação.

12. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

12.1. Das Obrigações da Contratante

- 12.1.1. exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o presente Termo de Referência e seus anexos;
- 12.1.2. receber o objeto nas condições e no prazo estabelecidos no Termo de Referência;
- 12.1.3. notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 12.1.4. acompanhar e fiscalizar a execução do Termo de Contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 12.1.5. comunicar a CONTRATADA para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade;
- 12.1.6. efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no Termo de Referência;
- 12.1.7. aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei e no presente Termo de Referência e seus anexos;
- 12.1.8. não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - 12.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
 - 12.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pela CONTRATADA;
 - 12.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário da CONTRATADA;
 - 12.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
 - 12.1.8.5. demandar a funcionário da CONTRATADA a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e
 - 12.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna da CONTRATADA.
- 12.1.9. explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
- 12.1.10. notificar os emitentes das garantias, quando for o caso, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
- 12.1.11. comunicar a CONTRATADA na hipótese de posterior alteração do projeto pela CONTRATANTE, no caso do art. 183, § 4º, do RCC 3.0;
- 12.1.12. responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro apresentados pela CONTRATADA, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, admitida a prorrogação motivada

12.2. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

12.3. Das Obrigações da Contratada

- 12.3.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes do presente Termo de Referência e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
 - 12.3.1.1. atender às determinações regulares emitidas pela Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC) ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
 - 12.3.1.2. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela EFC, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
 - 12.3.1.3. responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela CONTRATANTE, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
 - 12.3.1.4. responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), bem como por danos causados diretamente a terceiros ou à Ebserh/HU Brasil independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
 - 12.3.1.5. quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf), a CONTRATADA deverá entregar à EFC, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:
 - 12.3.1.5.1. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - 12.3.1.5.2. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 12.3.1.5.3. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 12.3.1.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
 - 12.3.1.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

- 12.3.1.6. responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 12.3.1.7. comunicar à EFC tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 12.3.1.8. paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 12.3.1.9. manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;
- 12.3.1.10. guardar por si, por seus empregados ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;
- 12.3.1.11. 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 do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 196, inciso VI, do RCC 3.0;
- 12.3.1.12. cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 12.3.1.13. alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 12.3.1.14. prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 12.3.1.15. fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 12.3.1.16. conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 12.3.1.17. submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 12.3.1.18. cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 12.3.1.19. não submeter, quando for o caso, os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 12.3.1.20. não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 12.3.1.21. não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto n.º 6.481/2008;
- 12.3.1.22. receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 12.3.1.23. designar preposto aceito pela Ebserh/HU Brasil para representá-la na execução do contrato, com capacidade decisória frente as questões apresentadas pela fiscalização, vinculadas a instrumento no qual constará expressamente os poderes e deveres em relação à execução do objeto;
- 12.3.1.23.1. a indicação do preposto da CONTRATADA poderá ser recusada pela CONTRATANTE, desde que devidamente justificada, devendo a CONTRATADA designar outro para o exercício da atividade;
- 12.3.1.23.2. a CONTRATADA deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de implantação da solução.
- 12.3.1.24. não incorrer, durante a execução contratual, em nenhuma das hipóteses de impedimento previstas no art. 70 do RCC 3.0;
- 12.3.1.25. prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 12.3.1.26. promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 12.3.1.27. assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 12.3.1.28. fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 12.3.1.29. garantir o acesso da CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 12.3.1.30. promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- 12.3.1.31. instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Ebserh/HU Brasil;
- 12.3.1.32. instruir seus empregados a respeito 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;
- 12.3.1.33. efetuar comunicação à CONTRATANTE assim que tiver ciência da impossibilidade de realização ou finalização do

serviço no prazo estabelecido, para adoção de ações de contingência cabíveis;

- 12.3.1.34. estar registrada ou inscrita no Conselho Profissional competente, quando for o caso, conforme as áreas de atuação previstas no Termo de Referência, em plena validade;
- 12.3.1.35. observar os preceitos da legislação sobre a jornada de trabalho, conforme a categoria profissional;
- 12.3.1.36. apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão no órgão para a execução do serviço;
- 12.3.1.37. apresentar os empregados, quando for o caso, devidamente identificados por meio de crachá;
- 12.3.1.38. manter os empregados nos horários predeterminados pela CONTRATANTE;
- 12.3.1.39. atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito nas especificações do objeto;
- 12.3.1.40. Manter, durante toda a vigência do Contrato, a regularidade da empresa junto ao Cadin (Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal). Conforme art. 20 da Lei n.º 14.973/2024 e art. 6º da Lei 10.522/2002, a existência de registro no Cadin, constitui fator impeditivo para: (i) realização de operações de crédito que envolvam a utilização de recursos públicos, (ii) concessão de incentivos fiscais e financeiros, (iii) celebração de convênios, acordos, ajustes ou contratos que envolvam desembolso, a qualquer título, de recursos públicos, e respectivos aditamentos.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Ebserh/HU Brasil poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

13.1.1. **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 objeto contratado;

13.1.2. **Multa de:**

- 13.1.2.1. 0,5% (cinco décimos por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato em caso de atraso na execução do objeto, 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;
- 13.1.2.2. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 13.1.2.3. 15% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 13.1.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal empenhado, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**.
- 13.1.2.5. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

13.1.3. **Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh/HU Brasil**, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13.1.4. A sanção prevista no subitem 14.1.1 poderá ser aplicada à Contratada juntamente com a de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

13.1.5. A sanção prevista no subitem 14.1.3 poderá ser aplicada à Contratada juntamente com a de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

13.1.6. Considerando o princípio da razoabilidade, as sanções de advertência e suspensão não podem ser aplicadas concomitantemente.

13.2. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor mensal empenhado
2	0,4% sobre o valor mensal empenhado
3	0,8% sobre o valor mensal empenhado
4	1,6% sobre o valor mensal empenhado
5	3,2% sobre o valor mensal empenhado

Tabela 2

INFRAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	MODOS	GRAU
1	Deixar de indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato	Por ocorrência	1
2	Deixar de fornecer crachá de identificação para todos os colaboradores alocados na execução do contrato, conforme especificado no Termo de Referência	Por ocorrência	4
3	Deixar de prestar esclarecimentos, quando solicitados	Por ocorrência	1
4	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência, Ata ou Contrato e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas	Por ocorrência	2

5	Deixar de realizar as manutenções preventivas e corretivas na periodicidade adequada	Por ocorrência	3
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	Por dia	3
7	Deixar de cumprir o prazo do atendimento técnico ou não prestá-lo em acordo com este Termo de Referência	Por ocorrência	4
8	Deixar de promover a substituição de peças defeituosas dentro do prazo máximo fixado no Termo de Referência, Ata Contrato ou Anexos	Por ocorrência	4
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais	Por ocorrência	5
10	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial	Por ocorrência	1
11	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal	Por ocorrência	5
12	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação	Por ocorrência	5
13	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato	Por ocorrência	4
14	Não comunicar formalmente o gestor ou fiscal do contrato em relação a qualquer atraso de entrega	Por ocorrência	3
15	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc)	Por ocorrência	4
16	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços	Por ocorrência	4
17	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas	Por ocorrência	4
18	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante	Por ocorrência	5

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

13.3.1. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa que:

- 13.3.1.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 13.3.1.2. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Ebserh/HU Brasil em virtude de atos ilícitos praticados;
- 13.3.1.3. prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 13.3.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 13.3.1.5. não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 13.3.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 13.3.1.7. após manifestar formalmente interesse na prorrogação do contrato, não celebrar o aditivo de prorrogação.

13.3.1.7.1. após manifestar formalmente interesse na prorrogação do Contrato, não celebrar o aditivo de prorrogação.

13.4. As sanções de advertência e de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh/HU Brasil poderão ser aplicadas juntamente com multa.

13.5. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

13.6. A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Ebserh/HU Brasil.

13.7. 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 RCC 3.0 e, subsidiariamente, a Lei n.º 9.784/1999, não podendo o prazo concedido para apresentação de defesa prévia ser inferior a 10 (dez) dias úteis.

13.7.1. A comunicação do ato para fins de contagem de prazos será feita, preferencialmente, na forma eletrônica, desde que haja confirmação de recibo por parte da CONTRATADA.

13.8. Aplicada a sanção de multa, deverão ser adotadas as seguintes medidas de cobrança administrativa do débito:

- 13.8.1. emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU) e envio para pagamento pelo fornecedor sancionado;
- 13.8.2. não realizado o pagamento da GRU, compensação total ou parcial do débito com eventuais créditos, inclusive pagamentos pendentes, que o fornecedor sancionado possua com a Ebserh/HU Brasil, ainda que decorrentes de outros ajustes;
- 13.8.3. na hipótese de não existirem créditos disponíveis ou se forem insuficientes para quitar o débito, execução da garantia prestada pelo fornecedor sancionado, se houver;
- 13.8.4. não havendo garantia a ser executada, parcelamento total ou parcial do débito, mediante negociação entre a Ebserh/HU Brasil e o fornecedor sancionado.

13.8.4.1. O parcelamento não se aplica à parcela do débito a ser compensada com eventuais créditos ou executada da garantia

prestada, se houver.

13.9. A CONTRATANTE deverá consultar, antes de cada pagamento, o cadastro único de multas de que trata o art. 225, § 2º, do RCC 3.0, devendo-se proceder à compensação total ou parcial caso seja identificada a existência de débito não quitado pelo credor do pagamento, com a respectiva atualização ou baixa no cadastro.

13.10. Poderá ser suspensa a cobrança de multas, em caráter excepcional, pelo período de até noventa dias, nas situações que envolvem o enfrentamento de impactos decorrentes de calamidade pública ou de emergência de saúde pública.

13.11. Esgotadas as medidas administrativas sem a integral quitação do débito, os autos serão remetidos à Consultoria Jurídica da Ebserh/HU Brasil, para análise da viabilidade de cobrança judicial.

13.12. 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/HU Brasil, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

13.13. No caso de infração que possa acarretar a sanção de multa ou de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, poderá ser firmado Termo de Ajustamento de Conduta como medida alternativa à instauração ou ao prosseguimento do processo administrativo sancionador, nos termos do art. 221 do RCC 3.0.

13.14. É admitida a reabilitação do fornecedor sancionado, desde que atendidos, cumulativamente, os requisitos do art. 226 do RCC 3.0.

13.15. 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 do processo administrativo necessárias 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).

13.16. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei n.º 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

13.17. 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.

13.18. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela Ebserh/HU Brasil deverão ser registradas e publicadas no Sicaf, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e, no caso de sanção de multa, no Cadin, nos termos da Lei n.º 10.522/2002.

13.18.1. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), nos termos da Lei n.º 12.846/2013, ou em outras plataformas de cadastro de inadimplentes de pessoas jurídicas autorizadas pela Ebserh/HU Brasil.

13.19. As sanções aplicadas pelos Hospitais Universitários e pela Administração Central terão abrangência no âmbito de toda a Rede Ebserh/HU Brasil.

14. CRITÉRIOS E ÍNDICES DE REAJUSTES

14.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

14.2. Os preços iniciais podem ser reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após o interregno mínimo de um ano da data limite para apresentação da proposta.

14.3. Deverá haver consulta formal à CONTRATADA quanto à possível renúncia ao direito ao reajuste a cada anualidade, ou redução do percentual aplicável.

14.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos do reajuste anterior.

14.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

14.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

14.7. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

14.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

14.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. O presente Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação, estando em consonância com as disposições legais e normas aplicáveis, com o interesse e a conveniência da Administração Pública, bem como integra o processo administrativo e tem abaixo como parte integrante:

15.1.1. Os seguintes anexos integram este Termo de Referência:

15.1.1.1. Anexo I - Declaração de Realização de Vistoria (58590251);

15.1.1.2. Anexo II - Declaração de Dispensa de Vistoria (58590262);

15.2. O presente documento segue assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação, pela autoridade da área requisitante e pela autoridade responsável pela aprovação da conveniência e oportunidade.

Equipe de Planejamento da Contratação:

ALECIO HENRIQUE DANTAS
Chefe da Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação
Coordenador(a) da EPC

(Assinado eletronicamente)
CLEBEN DE SOUSA ALVES
Técnico em Telecomunicação
Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação
Integrante Demandante da EPC

(Assinado eletronicamente)
GIOVANA RODRIGUES NEVES DOS SANTOS
Analista de Tecnologia da Informação
Unidade de Infraestrutura, Suporte e Segurança de Tecnologia da Informação
Integrante Demandante da EPC

(assinado eletronicamente)
FERNANDA DA SILVEIRA ARAÚJO
Chefe da Unidade de Planejamento de Compras do HU-UFU/HU Brasil
Portaria - SEI nº 102, de 13 de janeiro de 2025

15.3. Designação da Equipe de Planejamento: Portaria - SEI nº 82, de 25 de fevereiro de 2026 (Documento SEI 58482518), publicada no Boletim nº 713 de 27 de fevereiro de 2026.

(assinado eletronicamente)
MARCOS ALEXANDRE LEMOS RODRIGUES
Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital
Portaria-SEI nº 489, de 26 de maio de 2020

15.4. De acordo.

15.5. A contratação do serviço em tela se mostra adequada e atende aos objetivos da instituição.

15.6. Sendo assim, **aprovo** o Termo de Referência conforme seus próprios fundamentos.

15.7. Encaminhe-se à área de licitações para início da fase de Seleção de Fornecedor.

(assinado eletronicamente)
SAVIO DE MORAES
Gerente Administrativo do HC-UFU/HU Brasil
Portaria-SEI nº 324, de 19 de maio de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Alecio Henrique Dantas, Chefe de Unidade**, em 03/06/2026, às 20:18, 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 **Giovana Rodrigues Neves dos Santos, Analista de Tecnologia da Informação**, em 04/06/2026, às 10:22, 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 **Marcos Alexandre Lemos Rodrigues, Chefe de Setor**, em 08/06/2026, às 08:08, 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 **Cleben De Sousa Alves, Técnico(a) em Informática**, em 08/06/2026, às 08:28, 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 **Fernanda da Silveira Araujo, Chefe de Unidade**, em 09/06/2026, às 09:08, 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 **Savio De Moraes, Gerente**, em 09/06/2026, às 10:27, 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 **61590526** e o código CRC **73431A04**.

Referência: Processo nº 23860.013038/2026-65 SEI nº 61590526