Termo de Referência - SEI

Processo nº 23524.011058/2026-12

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Este Termo de Referência tem como objeto a **Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, nas modalidades de Ligação Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) e PABX virtual híbrido, destinada ao atendimento das necessidades do Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí/ HU Brasil**, conforme especificações e demais condições estabelecidas neste instrumento.

1.2. A presente contratação será realizada por meio de Pregão Eletrônico conforme a lei 13.303/16 e o Regulamento de Compras e Contratos da HU Brasil - RCC 3.0.

1.3. A descrição detalhada do objeto e a estimativa de consumo constam no item 4.2 desse Termo de Referência - "Descrição da Solução como um Todo", onde os licitantes poderão visualizar as seguintes informações:

I - descrição detalhada de cada item;

II - apresentação;

III - código do Catálogo Padronizado de Materiais e Serviços do Governo Federal - Catmat/Catser;

IV - quantidade estimada para a UASG 155008 - Órgão Gerenciador.

1.4. Os itens apresentados na "Descrição da Solução como um Todo" caracterizam-se como serviços que se enquadram como de natureza comum, tendo em vista que possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, conforme inciso X, do RCC 3.0.

1.5. O objeto dessa contratação é classificado como contratação de natureza continuada, nos termos do art. 191, inciso I, do RCC 3.0, tendo em vista tratar-se de fornecimento essencial e permanente ao funcionamento do hospital.

1.6. **O prazo de vigência da contratação será de 36 (trinta e seis) meses**, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), e poderá ser prorrogado por período até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme RCC 3.0, de acordo com a conveniência da Ebserh, a anuência do fornecedor e desde que comprovada a vantajosidade dos preços contratados:

1.6.1. Um contrato com prazo de 36 meses oferece equilíbrio entre previsibilidade financeira e flexibilidade administrativa, permitindo que o órgão planeje suas despesas de forma eficiente sem comprometer sua capacidade de reavaliar as condições contratuais a médio prazo.

1.6.2. Embora o custo seja equivalente para prazos de 12 meses, um contrato mais curto demandaria a realização de um novo processo licitatório em intervalo reduzido, o que pode gerar descontinuidade no serviço em caso de atrasos ou impedimentos na nova contratação.

1.6.3. Por outro lado, o prazo de 60 meses, embora tecnicamente viável, reduz a possibilidade de adaptação às mudanças tecnológicas ou de mercado, o que pode limitar a capacidade do órgão de buscar soluções mais vantajosas no futuro.

1.6.4. O prazo de 36 meses permite que o órgão acompanhe a evolução tecnológica e as mudanças no mercado de telecomunicações, avaliando novas condições e tecnologias ao término do contrato, sem estar vinculado por um período excessivamente longo.

1.6.5. A vigência de 36 meses reduz a frequência de processos de renovação ou recontratação em comparação ao prazo de 12 meses, diminuindo os custos administrativos e a carga de trabalho associada à gestão de contratos, sem comprometer a eficiência e a qualidade do serviço.

1.6.6. A escolha pelo prazo de 36 meses proporciona um horizonte suficiente para a estabilização e avaliação do desempenho do contrato, garantindo a continuidade do serviço com custos já estabelecidos.

1.6.7. Portanto, a definição do prazo de 36 meses para o contrato de telefonia é uma decisão estratégica, que combina segurança operacional, flexibilidade e otimização de recursos, garantindo o alinhamento às necessidades institucionais e às boas práticas de gestão pública.

1.7. A aquisição do objeto será realizada, de acordo com a conveniência da Ebserh, mediante a formalização de:

I - ordem de serviço – OS;

II - notas de empenho, em favor da Contratada, conforme a execução e medição dos serviços, observadas as condições contratuais e a disponibilidade orçamentária;

III - termos de contrato, que terão vigência de 36 (trinat e seis) meses, podendo ser prorrogados, nos termos do art. 71, caput, da Lei nº 13.303/2016 e do art. 188 do RCC 3.0.

1.8. O contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nas compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme artigo 203 do RCC 3.0.

1.9. O termo de contrato resultante do Pregão Eletrônico possuirá valor estimativo, e sua execução ocorrerá ao longo da vigência contratual, conforme a necessidade da Contratante, sem prejuízo da natureza continuada do objeto e das regras de medição e pagamento previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

1.10. 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.

1.11. Informações complementares a este Termo de Referência constarão no Edital com anexos e no Contrato.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh/HU Brasil) foi criada por meio da Lei nº 12.550/2011 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 Universitário da Universidade Federal do Piauí - HU-UFPI/HU BRASIL é a mais complexa unidade de saúde do Estado do Piauí, pertence à Rede HU Brasil, atende ao município de Teresina e localidades, cobrindo 224 municípios e uma população de 3.375.646 habitantes. O hospital é totalmente integrado ao SUS, sendo referência na prestação de assistência médico-hospitalar de média e alta complexidade, observando a contratualização de serviços junto aos gestores de saúde.

2.3. A presente demanda se justifica em continuar suprindo a necessidade de comunicação de voz e dados que são essenciais ao bom andamento das atividades assistenciais e administrativas do HU-UFPI/Hu Brasil. Acrescente-se que a pretendida contratação visa também obter melhor qualidade do serviço e melhores preços nas tarifas praticadas no mercado.

2.4. O HU-UFPI/Hu Brasil tem como missão desenvolver atividades assistenciais qualificadas que viabilizem a realização de ações acadêmicas de excelências nas áreas de ensino, pesquisa e extensão. Nessas condições, as áreas de negócio utilizam dos serviços de telecomunicações para consecução de suas metas e objetivos com o fito de atingir a sociedade brasileira atendida, sendo o sistema de telefonia um meio insubstituível de comunicação.

2.5. É necessidade do HU-UFPI/Hu Brasil garantir infraestrutura adequada para viabilizar o atendimento, fortalecer o processo de comunicação, e operacionalizar a aquisição de ferramenta ou meio de comunicação que permita contato na sua rede de relacionamento, por localização fixa ou móvel, que possibilite ao contato com as principais partes a saber: equipe de trabalho na rede EBSERH/HU Brasil, grupo interno de trabalho em Teresina, contato com os pacientes em todo o Estado do Piauí e outros estados quando regulados, com a rede de relações que mantém contato regulares no qual inclui órgãos de contratação como a Fundação Municipal de Saúde de Teresina, o Ministério da Saúde, Ministério da Educação , órgão de controle, avaliação e auditoria, do Município, Estado e União, e outras que se fizer necessário para viabilizar as atividades desenvolvidas no HU-UFPI.

2.6. O serviço em tela é continuado e essencial ao bom andamento dos serviços da instituição, conforme exposto, razão pela qual, não pode ficar descoberto ou sem uso.

2.7. Nesse contexto, destaca-se a importância da contratação adequada do objeto. Processos de aquisição mal conduzidos, sem respaldo técnico ou alinhamento com as necessidades reais da rede de saúde, podem levar ao desperdício de recursos públicos, à subutilização de equipamentos, à elevação de custos operacionais e até a exposição dos pacientes a riscos evitáveis. Além disso, a ausência de suporte técnico, manutenção adequada e capacitação das equipes compromete o uso eficaz das tecnologias adquiridas.

2.8. A demanda apresentada contempla uma definição prévia de itens a serem adquiridos para aquisição durante o exercício do contrato, estando os mesmos inseridos no Plano Anual de Compras (PAC), respeitados os prazos de início do planejamento da contratação apontados pelo RCC 3.0, bem como no Plano de Aplicação de Recursos/Acordo Organizativo de Compromissos (AOC), conforme os Processos 23524.047311/2025-95 (PAC 2026) e 23524.000382/2026-13 (AOC 2026), respectivamente.

2.9. Registra-se que esta aquisição constitui atividade de suporte ao atingimento de resultados nas políticas públicas e à finalidade institucional da rede HU Brasil.

3. VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. O prazo do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, podendo, a critério da administração, observada a regularidade na boa prestação dos serviços, bem como em condições de preços compatíveis com o mercado, ser prorrogado por período até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme RCC 3.0.

3.2. Ao término da vigência, a Administração poderá avaliar a conveniência e vantajosidade de eventual prorrogação, nos termos do RCC 3.0. A rescisão observará as hipóteses e procedimentos previstos no contrato e no RCC 3.0, assegurado contraditório e ampla defesa quando aplicável.

3.2.1. A renúncia contratual, concedido um aviso prévio de 120 (cento e vinte) dias, pode ser realizada a qualquer tempo, desde que preservado o prazo inicial mínimo de 60 (sessenta) meses.

3.3. A rescisão contratual poderá ocorrer nas hipóteses previstas no art. 228 do RCC 3.0 da Ebserh/HU Brasil:

I - por ato unilateral formalizado pela Ebserh;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Ebserh; ou

III - judicial, por determinação judicial.

§ 1º A rescisão por ato unilateral deverá ser precedida de regular processo administrativo.

§ 2º A rescisão amigável não será cabível nos casos em que forem constatados descumprimentos contratuais por apenas uma das partes sem apuração de responsabilidade iniciada ou com apuração ainda em curso.

§ 3º O inadimplemento contratual de ambas as partes contratantes autoriza a rescisão amigável, que deve ser formalizada por distrato.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. Modelo de Contratação

4.1.1. A presente contratação se enquadra no modelo de compra individualizada.

4.1.2. Esta contratação utilizou como referência o Catálogo Eletrônico de Padronização da Rede HU Brasil, conforme "Descrição da Solução como um Todo" deste termo de referência, de forma a garantir a eficiência e as boas práticas de gestão.

4.1.3. Registra-se que o Catálogo Eletrônico de Padronização está disponibilizado por meio eletrônico no sítio da Ebserh/HU Brasil e tem a composição mínima dos seguintes elementos:

I - código do bem ou serviço adotado pela Ebserh/HU Brasil;

II - descrição detalhada;

III - grupo e subgrupo, no que couber.

4.2. Estimativa das Quantidades a Serem Contratadas

4.2.1. A estimativa das quantidades a serem contratadas foi realizada com base na análise do histórico de utilização dos serviços de telefonia fixa do HU-UFPI, considerando os dados de consumo registrados durante a vigência do contrato atual de telefonia.

4.2.2. A estimativa das quantidades para a nova contratação considera esse histórico de consumo como referência para dimensionamento da solução, bem como a necessidade de garantir capacidade suficiente para atendimento das demandas das duas centrais telefônicas instaladas em endereços distintos, que compõem a infraestrutura de telefonia institucional do hospital.

4.2.3. O quantitativo estimado da contratação para atendimento das necessidades do HU-UFPI está demonstrado na tabela abaixo:

GRUPO	CATSER	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE PARA 36 MESES
LOTE1	26123	1	Fixo/Celular – local	Minutos	195.000
	26140	2	Fixo/Celular – Interurbano	Minutos	90.000
	27634	3	Fixo/Celular – Longa distância Internacional	Minutos	90
	26115	4	Fixo/Fixo – local	Minutos	150.000
	26131	5	Fixo/Fixo – Interurbano	Minutos	90.000
	26158	6	Fixo/Fixo – Longa distância Internacional	Minutos	90
	27731	7	Assinatura do acesso baseado em protocolo SIP, com 60 (sessenta) canais ativos, para acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Ligação Local, longa distância Nacional e longa distância internacional, compreendendo operação, manutenção e suporte técnico.	Mês	36
	26085	8	Instalação de Entroncamento IP de pelo menos 60 (sessenta) canais simultâneos bidirecionais com 250 canais de Discagem Direta a Ramal (DDR).	Unidade	1
LOTE2	18627	9	PABX Virtual Híbrido: Serviço de Manutenção, Atualização, Suporte, Treinamento, Virtualização do SBC substituindo os gateways e ampliação de solução em HA baseada em software livre, Asterisk.	Mês	36

4.2.4. Os quantitativos dos itens discriminados na tabela acima foram estimados a partir dos relatórios de volumeria média de ligações verificando o consumo dos anos de 08/2024 a 02/2026 com as devidas supressões e/ou acrescimos para cada item.

4.2.5. A CONTRATADA não poderá fazer uso da rede local do HU-UFPI, inclusive da internet ou de seus equipamentos, como switches e servidores, sendo de sua responsabilidade todo o material (cabos, conectores, etc), equipamentos, acessórios e mão de obra, destinados à instalação e ativação dos serviços do Lote 1 deste Termo de Referência.

4.3. **Da gestão da qualidade dos serviços e o Selo Ebserh/HU Brasil de Qualidade**

4.3.1. O Programa Ebserh/HU Brasil de Gestão da Qualidade - PGQuali e o Selo Ebserh/HU Brasil de Qualidade – SEQuali foram instituídos com o objetivo de promover a gestão da qualidade, a excelência na gestão, na educação, na pesquisa e na extensão em saúde no âmbito dos hospitais universitários federais (HUF) que compõem a rede Ebserh/HU Brasil. O Programa Ebserh/HU Brasil de Gestão da Qualidade consiste em um sistema próprio de avaliação periódica que tem como objetivo promover a cultura de melhoria continua dos serviços prestados à população brasileira pelos hospitais da rede Ebserh/HU Brasil. O Selo Ebserh/HU Brasil de Qualidade, por sua vez, visa reconhecer formalmente os hospitais que atingirem padrões estabelecidos no sistema de avaliação. Essa ferramenta possibilita realizar um diagnóstico da situação do hospital em relação aos procedimentos de boas práticas, permitindo traçar estratégias para melhorar a qualidade da gestão e garantir a segurança do paciente.

4.3.2. Os requisitos de avaliação da qualidade precisam ser atendidos pela contratada, pois o cumprimento dos requisitos estabelecidos é imprescindível para que o hospital obtenha o selo de qualidade.

4.3.3. As atividades de gestão e fiscalização da Unidade de Suporte Operacional compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo usuário.

4.3.4. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico monitora constantemente o nível de qualidade dos serviços prestados para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidade constatadas.

4.4. **Unidade demandante e local de execução:**

Identificação	DESCRIÇÃO	UF	SIGLA UF	ENDEREÇO DE ENTREGA DO SERVIÇO
Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí – HU-UFPI/Rede Ebserh/HU Brasil (UASG 155008)	Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, nas modalidades de Ligação Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) e PABX virtual híbrido, destinada ao atendimento das necessidades do Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí/ HU Brasil, a fim de atender às necessidades do Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí - HU-UFPI/HU BRASIL, pertencente à Rede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Rede Ebserh/HU Brasil)	Piauí	PI	Campus Universitário Ministro Petrônio Portela, s/n - Ininga, Teresina - PI, 64049-550

4.5. **Estudo Técnico Preliminar e Análise de Riscos**

4.5.1. O RCC 3.0, especificamente em seu art. 20, diz que o planejamento de cada contratação consistirá na instrução de processo administrativo contendo documentação capaz de materializar as seguintes etapas:

I - estudo técnico preliminar;

II - pesquisa de preços;

III - termo de referência; e

IV - gerenciamento de riscos.

4.5.2. Sendo assim, como regra, 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.

4.5.3. O gerenciamento de riscos relacionado à fase de execução contratual está instruído por meio da Análise de Riscos (RCC 3.0 - Análise de Riscos Bens Gestão Contratual 60552035) - Execução do Contrato.

4.6. **Especificações Gerais**

4.6.1. Entrega dos serviços de telefonia e serviços SIP/TRUNK com os IPs além do suporte técnico e a manutenção da solução de PABX IP desenvolvida em software livre a serem informados no momento da ativação.

4.6.2. Desenvolver as atividades fim de prestação assistencial e administrativa realizadas no HU-UFPI.

4.6.3. O serviço e equipamentos serão entregues e instalados no Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí HU-UFPI/EBSERH: Campus Universitário Ministro Petrônio Portela, S/N – Ininga em Teresina/PI.

4.6.4. O serviço de telefonia deve possuir Confiabilidade: que é a capacidade do sistema de realizar e manter seu funcionamento em circunstâncias de rotina, bem como em circunstâncias hostis e inesperadas; e Desempenho: a performance esperada em um sistema de telefonia para respostas de seus sistemas.

4.6.5. Incumbe à Contratada fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do serviço.

4.6.6. A contratada deverá disponibilizar os mesmos números hoje em uso nos equipamentos utilizados pela CONTRATANTE, ou seja, será exercida a facilidade de “portabilidade” (Resolução ANATEL Nº460/2008 – Regulamento Geral de Portabilidade), caso ocorra alteração de operadora, obedecendo às normas e regras da Anatel, permitindo ao HU-UFPI manter os números telefônicos utilizados.

4.6.7. Deverá ser a contratada legalmente autorizada e regulamentada junto à ANATEL, para a prestação dos serviços objeto demandadas.

4.6.8. A contratada deverá atender às legislações pertinentes.

4.6.9. A contratada deverá prestar o serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

4.6.10. A contratada deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

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

4.6.12. O atendimento inicial às solicitações deve ser realizado em até 2 (duas) horas.

4.6.13. A contratada deve comunicar à Contratante, formalmente, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

4.6.14. A disponibilidade dos serviços deverá ser prestada de forma ininterrupta e obedecerá a referência de um SLA de 99,9%.

4.6.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

4.6.16. Responsabilizar-se por todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venha a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços prestados.

4.6.17. A manutenção dos equipamentos pertencentes à contratada serão de responsabilidade dela.

4.6.18. Caso haja a introdução de novas tecnologias, a prestadora de serviços de telecomunicações licitante deverá garantir que tais modificações, se forem implantadas, não comprometerão o funcionamento do serviço e serão compatíveis com o sistema instalado.

4.6.19. Outros aspectos e regras definidas na Resolução ANATEL 737/2020 ou mais atual devem ser observadas na prestação dos serviços.

4.6.20. A contratada deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL.

4.6.21. Emissão de relatórios mensais de utilização, consolidado e discriminado por número.

4.6.22. Discriminação das tarifas por tipo e duração das ligações.

4.6.23. Sempre que for necessária a substituição de qualquer equipamento durante a execução contratual.

4.6.24. A aquisição dos equipamentos será de responsabilidade da contratante, e sua substituição deverá ser indicada pela CONTRATADA caso seja identificado falha no equipamento.

4.6.25. O corpo técnico da contratada deverá ser tecnicamente apto a realizar a configuração e parametrização de equipamentos, diagnosticar e corrigir falhas e documentar todas as configurações, procedimentos de integração e planos de rollback.

4.6.26. Fica a Contratada obrigada a apresentar certificações técnicas e evidências de experiência de mercado que comprovem a capacidade da contratada em desenvolver e suportar soluções de telefonia IP.

4.6.27. A Contratada deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente do CONTRATANTE

4.6.28. O Serviço de Telefonia Fixa SIP deverá ser entregue através de enlace dedicado em meio óptico próprio da contratada, no qual deve ser garantida banda bidirecional e que estejam garantidos 60 canais de voz bidirecionais e simultâneos.

4.7. **Especificações do Serviço Telefonia SIP/TRUNK**

4.7.1. O serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC local é o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e

outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

4.7.2. O presente documento tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC),baseada em tecnologia SIP em meio óptico com canais bidirecionais para ligações locais, nacionais e internacionais com no mínimo 60 (sessenta) canais simultâneos com serviço de Discagem Direta a Ramal (DDR), com com total de 250 DDR, numerados sequencialmente e distribuídos na faixa de numeração atual, impreterivelmente na faixa de numeração 3228-5200 à 3228-5449 e 86 3200-5400 à 86 3200-5449 (50 DDR)., compreendendo operação, manutenção e suporte técnico.

4.7.3. O serviço deverá proporcionar 60 (Sessenta) canais ilimitados para chamadas encaminhadas para telefones fixos e móveis em todo o território nacional, incluindo portabilidade numérica de 250 (Duzentos e cinquenta) números já instalados no HU-UFPI.

4.7.4. As 250 linhas deverão possuir números válidos na rede nacional de telefonia, cadastrados na área de cobertura do código de área (86). As linhas deverão permitir que chamadas na modalidade local, originadas a partir de qualquer telefone fixo ou móvel na localidade atendida pelo HU-UFPI/HU Brasil , sejam realizadas utilizando o Código de Acesso no formato [N8N7N6N5N4N3N2N1], nos termos da Resolução da Anatel nº 749, de 15 de março de 2022. As linhas deverão ser entregues via protocolo SIP.

4.7.5. Deverá ser mantida a portabilidade numérica, ou seja, deverá manter todos os números já utilizados pelo HU-UFPI/HU Brasil que possui o número tronco: 3228-5200.

4.7.6. Caso a Contratada não seja a mesma prestadora dos serviços para telefonia fixa do contrato anterior, caberá à contratada solicitar a portabilidade dos atuais números telefônicos, em conformidade com a Resolução ANATEL nº 754, de 12/08/2022.

4.7.7. Conforme estabelecido pela ANATEL, a portabilidade deverá ser efetivada em prazo não superior a 3 (três) dias úteis, contados a partir da autorização ou convocação da contratante.

4.7.8. A data e horário da portabilidade deverá ser comunicada à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 dias.

4.7.9. A data e horário da portabilidade quando possível deverá ser realizada em horário fora do expediente do HU-UFPI ou em final de semana a critério da Contratada.

4.7.10. Para a efetivação da portabilidade será aceito, pela CONTRATANTE, a indisponibilidade da respectiva linha por até (02) duas horas, conforme estabelece as normas da ANATEL.

4.7.11. O serviço deverá incluir o recurso DDR (discagem direta a ramal), de modo a possibilitar a obtenção de um canal ou tronco capaz de oferecer conexão direta com qualquer ramal do HU-UFPI naquele endereço, sem a necessidade de atendimento pela telefonista. O emprego do recurso DDR objetiva escoar todo o tráfego de entrada e saída de um equipamento PABX, sem necessidade de intervenção da telefonista.

4.7.12. Os ramais do serviço DDR e as linhas telefônicas deverão ser liberadas para permitir chamadas locais e interurbanas para telefones fixos ou móveis;

4.7.13. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada.

4.7.14. A obtenção do sinal de discar, em cada período de maior movimento, deverá ser de no máximo 03 (três) segundos, em 99% dos casos.

4.7.15. As tentativas de originar chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 3% (três por cento) dos casos.

4.7.16. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações.

4.7.17. A solução implantada deverá ser compaovel e configurada para funcionar com a Central PBXIP Híbrida e o Gateway Transparente VoIP - Fone@RNP existente no HU-UFPI;

4.7.18. A contratada deve apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, em arquivo eletrônico contendo detalhes das chamadas (no caso de chamadas tarifadas) como número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, e quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente;

4.7.19. A CONTRATADA deverá bloquear e não deverá cobrar por chamadas para códigos de acesso 0800, 3000, 0300, 4003, 4004, 0500, 0900 e similares, serviços como Auxílio à Lista (102), Hora Certa (130) e similares, Salas de Jogos, de Bate-papos, de Autoajuda, de sorteios e eventos em geral, enfim quaisquer serviços tarifados nãos cobertos pelo contrato.

4.7.20. Caso solicitado pelo Fiscal do Contrato, a CONTRATADA deverá bloquear ou desbloquear o recebimento de ligações a cobrar.

4.7.21. A contratada deve permitir que chamadas para telefone celular, interurbanas ou a cobrar sejam inibidas ou liberadas de acordo com a determinação do HU-UFPI.2.2.20. O HU-UFPI/HU Brasil poderá, através de equipamentos, sob sua discricionariedade, conferir o consumo de cada ramal.

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

4.7.23. Instalação/habilitação de STFC: o valor a ser pago pela instalação e habilitação do STFC, baseada em tecnologia SIP, será cobrado uma única vez pela instalação/habilitação do serviço, no seguinte endereço: Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí – HU-UFPI/HU Brasil - Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga – Teresina/PI, CEP: 64049-550.

4.7.24. Os minutos estabelecidos na tabela do item 4.2.3 servirão apenas como base para formulação de propostas nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Internacional, não implicando consumo mínimo assumido pelo HU-UFPI/HU Brasil.

4.7.25. Assinatura mensal do STFC, baseada em tecnologia SIP: o serviço consiste na disponibilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado e será pago mensalmente à CONTRATADA.

4.7.26. Assinatura mensal de faixa de numeração DDR: Não haverá cobrança e nem será pago valor mensalmente pela disponibilidade dos blocos DDR para o HU-UFPI/HU Brasil.

4.7.27. Os serviços telefônicos devem ser migrados assegurando-se a manutenção dos mesmos identificadores de número telefônico atualmente em uso na instituição e a CONTRATADA deve manter os ramais DDR em pleno funcionamento durante a vigência contratual.

4.7.28. As solicitações relativas aos serviços de voz deverão, obrigatoriamente, obedecer à prática do mercado, ou seja, serem atendidas com observância aos prazos regulatórios definidos pela ANATEL.

4.7.29. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE. No entanto, caberá a CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura de rede interna para utilização pela operadora.

4.7.30. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos de Entrada e Saída e a alocação das faixas de numeração de ramais DDR serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE.

4.7.31. A Nota Fiscal dos serviços prestados deverá ser entregue para o HU-UFPI, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento.

4.7.32. Apresentar mensalmente fatura consolidada (em papel e meio eletrônico estabelecido pelo CONTRATANTE) para pagamento, com todos os custos com o detalhamento das chamadas por ramal discriminados por tipos de chamada, incluindo os descontos pertinentes previstos no Contrato.

4.7.33. A prestadora poderá oferecer percentual de desconto, que poderá ser diferenciado por tipo de chamada, sobre o somatório do resultado obtido pela QUANTIDADE DE MINUTOS x PREÇO DAS LIGAÇÕES para cada tipo de chamada.

4.7.34. Repassar à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todas as vantagens e descontos nas tarifas por ela oferecidos no mercado para o plano de serviços utilizado como referência em sua proposta, sempre que esses forem mais vantajosos do que os constantes no instrumento contratual.

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

4.7.35.1. definir o perfil de utilização de cada linha.

4.7.35.2. agrupar as linhas em centros de custos e departamentos.

4.7.35.3. permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz, listados por: horário / calendário.

4.7.35.4. Tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc. números chamados (lista negra / lista branca).

4.7.35.5. limite de minutos por linha, departamento ou centro de custo; disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato; permiϴr o cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema.O acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta.

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

4.7.36. Deverá ser adotado como critério de tarifação a metodologia dada pelo Art. 20 do Anexo I da Resolução n° 755/2022 da ANATEL, transcrito a seguir:

4.7.36.1. Unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos; Tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;

4.7.36.2. Chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos observado o disposto no inciso VI;

4.7.36.3. No caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800. somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contados a partir do término da mensagem informativa;

4.7.36.4. No caso de chamadas encaminhadas ao correio de voz somente são faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, contada a partir do sinal audível que acompanha a mensagem característica do correio de voz; e Chamadas sucessivas com duração inferior a 30 (trinta) segundos. efetuadas entre os mesmos acessos de origem e de desϴno. e quando o intervalo entre o final de uma ligação e o início da seguinte for inferior a 120 (cento e vinte) segundos são tarifadas como uma única ligação cuja duração é igual ao somatório das durações das chamadas sucessivas ou igual ao tempo de tarifação mínima.

4.7.37. A prestação do serviço deverá contemplar a disponibilização de infraestrutura de telefonia fixa que permita a realização de chamadas nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, garantindo qualidade adequada de transmissão, estabilidade das comunicações e capacidade suficiente para atender à demanda institucional da contratante, e devem estar disponíveis para todas as linhas contratadas.

4.7.38. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, devem permitir a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais.

4.7.39. A especificação técnica do tráfego em IP referente aos serviços de STFC deverá observar os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável):

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

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

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

4.7.42. A CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço.

4.8. **Especificações do Serviço Manutenção e Atualização do PABX Virtual**

4.8.1. A Contratada deverá prestar serviços especializados de manutenção, atualização, suporte, treinamento, virtualização do SBC substituindo os gateways e eventual ampliação de solução baseada em software livre, Asterisk, instalada no HU-UFPI.

4.8.2. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com as condições e especificações detalhadas da atual solução no Termo de Referência.

4.8.3. No início do contrato uma reunião de alinhamento deverá ser realizada para transferência de conhecimento e apresentação de todos os dados relativos às configurações da central atual, plano de numeração, usuários, roteamentos e demais dados de o sistema serem repassados à empresa vencedora.

4.8.4. O código fonte da solução instalada pertence à CONTRATANTE, todas as alterações, atualizações e desenvolvimento de novas funcionalidades devem se manter como software livre e serem incluídas nos treinamentos prezando a transparência e continuidade do serviço.

4.8.5. Toda a solução está instalada em sistema de virtualização com suporte a alta disponibilidade, as máquinas virtuais são disponibilizadas de acordo com a necessidade de processamento e capacidade do PABX IP instalado, inclusive para a nova solução de SBC a ser instalada.

4.8.6. A toda a solução de PABX Virtual deve ser redundante na infraestrutura de virtualizadão do HU-UFPI/Hu Brasil.

4.8.7. Em caso de alteração da solução não será aceita forma de licenciamento nas quais múltiplas licenças são necessárias para se habilitar um único dispositivo telefônico, ou que a licença não seja válida por tempo indeterminado.

4.8.8. Em caso de alteração da solução uma prova de conceito deverá ser instalada, garantindo que todas as funcionalidades atualmente utilizadas sejam mantidas e também a interoperação entre todos os hardwares instalados.

4.8.9. O sistema de PABX IP permite o acesso de ramais através de redes externas, de forma segura, dispensando o uso de VPN´s, através de sistema de SBC fornecido e instalado em conjunto com a solução de PABX IP.

4.8.10. O sistema, quando operante em topologia multi-site, possui gestão e configuração centralizada e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e digitais (E1, FXS, FXO, etc.), conferência (DSP), comutação de chamadas local, armazenamento e atualização de firmware em servidor da solução.

4.8.11. A Central Telefônica VoIP atua também como SIP Proxy Server em modo stateful e SIP Register Server, conforme RFC 3261, possibilitando o registro de gateways e roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP (terminais SIP, gateways de qualquer fabricante, etc).

4.8.12. A central trata toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo central (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos.

4.8.13. A solução deve estar preferencialmente na sua versão mais atual de software mantendo a integração entre os sistemas já instalados.

4.8.14. A solução permite o uso de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à Central Telefônica VoIP, incluindo smartphones, tablets etc., desde que operem no protocolo SIP -RFC3261, mantendo no mínimo as funcionalidades de Comunicação de áudio e vídeo, Transferência, Conferência e Chamada em espera.

4.8.15. A solução implementa criptografia tanto da sinalização, através do protocolo TLS, quanto da média, através do protocolo SRTP. Possibilita que as chaves de criptografia do fluxo de voz sejam trocadas a cada chamada e sejam distribuídas através de um canal também criptografado.

4.8.16. A solução instalada permite a comunicação entre as unidades via ramal, sem que a ligação seja encaminhada para a rede STFC, com a instalação do SBC previsto neste projeto pretende se estender esta forma de comunicação incluindo todas as unidades no serviço fone@RNP, fornecido pela rede nacional de ensino e pesquisa, RNP.

4.8.17. A solução permite a integração com sistemas de gerenciamento de usuários e servidores LDAP (Open LDAP, Active Directory), para configuração automática de usuários no PABX quando o usuário for criado, excluído ou modificado no sistema de controle de usuários.

4.8.18. A solução é constituída de arquitetura IP com suporte à integração de telefonia TDM através de gateways integrados à solução, permitindo transparência de funcionalidades entre os ramais de diferentes tecnologias pertencentes ao mesmo sistema.

4.8.19. Possuir integração com quaisquer hardwares de comutação TDM e VoIP (Voz sobre IP).

4.8.20. Atualmente os gateways e SBC instalados são do fabricante KHOMP.

4.8.21. O Sistema de Telefonia IP funciona utilizando SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261) como protocolo padrão.

4.8.22. A Central Telefônica IP possibilita a programação de grupos de linhas de troncos analógicas, através de simples configuração de seu software de sistema, de forma que se possa configurar algumas linhas para só realizarem ou receberem ligações externas (unidirecionais), outras para receberem e realizarem ligações externas (bidirecionais), e outras para atuar como troncos executivos em aparelhos telefônicos IP.

4.8.23. Plano de numeração dos ramais compostos por no mínimo 4 (quatro) dígitos.

4.8.24. Acesso remoto com proteção por senha e outros mecanismos de segurança.

4.8.25. Permite a seleção e encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância, com facilidade de supressão do código da operadora.

4.8.26. A desconexão das ligações é do tipo simples, ou seja, a ligação será desfeita pelo primeiro que repor o monofone no gancho, ou no caso de comunicação de dados, pela primeira porta que receber um código de desconexão.

4.8.27. Possui sistema de proteção contra falhas que evita a perda de suas programações de controle e da base de dados utilizada em sua programação.

4.8.28. A Central Telefônica IP, como um todo, apresenta máxima confiabilidade de funcionamento, através de utilização de mecanismos e procedimentos de segurança adequados e garantir o sigilo absoluto das comunicações entre seus componentes internos.

4.8.29. A central possui interconexão com Rede Pública de Telefonia Comutada, Telefonia IP e roteamento com a rede WAN, fornecendo suporte de comunicação para a plataforma e comunicação de telefonia local.

4.8.30. A central telefônica possui um Plano de Numeração transparente para o usuário, de modo que se indique o devido roteamento das

chamadas telefônicas, sem intervenção dos usuários, mas permitindo critérios configuráveis.

4.8.31. Permite configuração de rotas alternativas, isto é, em caso de falha na conexão com a rede corporativa os equipamentos deverão operar normalmente entre seus ramais e com acesso à rede pública de telefonia, devendo garantir ainda que telefones IP, localizados em redes remotas, continuem sua operação em caso de falha do circuito WAN; através de equipamentos com funcionalidade de sobrevivência local instalados nas unidades remotas, funcionalidade dos gateways KHOMP instalados.

4.8.32. A central encaminha automaticamente para a rota VoIP (caso exista) as chamadas realizadas utilizando-se Código de Seleção de Prestadora – CSP quando deveriam ter sido realizadas pela rede corporativa. Se, no momento do encaminhamento, todos os canais da rota estiverem ocupados ou com problemas que impeçam o devido encaminhamento, a chamada deverá cursar pela rede pública.

4.8.33. A central possibilita, para todas as interligações, a utilização de rota alternativa (caso exista), caso a rota principal esteja congestionada.

4.8.34. A central possui integração com o serviço oferecido pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa fone@RNP, responsável pelo roteamento de ligações entre as instituições participantes do serviço e a rede pública, utilizando sistemas de roteamento SRL e Gateways instalados.

4.8.35. Permite o registro de ramais/terminais IP baseados no protocolo SIP, H.323 e IAX2; al) suporte a SIP Trunk.

4.8.36. Suporte a IAX2 Trunk.

4.8.37. Permite registro de telefones através do protocolo DHCP.

4.8.38. Permite registro de telefones através da configuração de endereçamento IP ESTÁTICO.Permite o bloqueio e/ou liberação do registro de ramais através do endereçamento de rede.

4.8.39. Suporte a mobilidade de ramal por usuário de forma que o mesmo possa utilizá-lo em qualquer ponto de rede da estrutura interna.

4.8.40. Possui sistema de provisionamento de telefones IP através de interface WEB,com no mínimo 50 (cinquenta) templates de configuração pré-definidos, de número mínimo 5 (cinco) fabricantes de telefone IP do mercado.

4.8.41. Permitir o bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos de no mínimo 8 dígitos.

4.8.42. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema.

4.8.43. Permite para todas as rotas a manipulação (inserção ou retirada de prefixos, substituição de dígitos, etc.) dos números de origem e de destino, alterando todos os campos do cabeçalho SIP.

4.8.44. Possui suporte aos padrões de mercado de CODECs de compressão de voz G711, G711a, G.711µ, G729, G729a e G722; av) suportar o envio de FAX através do padrão T.38 e recebimento de fax convertido para PDF e enviado por e-mail; aw) suportar cancelamento de eco.

4.8.45. A central possui suporte aos CODECs H.263 e H.264.

4.8.46. A solução deverá substituir os gateways atuais que convertem o E1-R2 em SIP e atua como SBC, todo o roteamento e configuração dos troncos SIP devem ser realizados pela contratada.

4.8.47. Por questões de segurança o SBC deverá ser fornecido em forma de software com todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento de acordo com a quantidade de chamadas simultâneas solicitadas.

4.8.48. O software SBC deve ser compatível com os principais sistemas de virtualização (Hypervisor) disponíveis no mercado como, VMWare®, KVM®, XenServer® e também permitir a instalação em ambientes virtualizados em nuvem como, Amazon Web Services, Google Compute Engine e Microsoft Azure.

4.8.49. O sistema deve prever HA (Alta disponibilidade), os dois controladores (servidores em máquinas virtuais) do sistema SBC deverão apresentar as mesmas características funcionais e operarem de forma ativo/ativo, garantindo que na falha de um deles não interrompa o pleno funcionamento da solução, ou ocasione pausas no sistema para sincronismos de informações.

4.8.50. O sistema SBC deve possuir rotina de backup, além da alta disponibilidade, permitindo o download automático das configurações.

4.8.51. Deverá suportar no mínimo 60 ligações simultâneas.

4.8.52. Deverá suportar até 300 ligações simultâneas escalável através de software e licenças adicionais (devem estar previstas o total de licenças solicitadas no momento da aquisição).

4.8.53. O sistema deve permitir que Logs de sinalização sejam gerados.

4.8.54. O Sistema deve suportar as seguintes características quanto a criptografia: SIP TLS para TCP, UDP; SRTP para RTP

4.8.55. Proteção DoS / DDoS; Lista ACL / bloqueio ou liberação por IP; Normalização SIP. Controle de Admissão de Chamadas; Marcação QoS (DissServ - RFC 4594); Manipulação DTMF; Travessia NAT; Compatível com RFC 5853 e STUN.

4.8.56. Funcionalidades Gerais

- 4.8.56.1. sistema suporta facilidade de DDR (Discagem Direta Ramal), sem uso de hardware externo adicional.
- 4.8.56.2. Suporta sinalização DTMF (RFC 2833).Suporta música de espera nos padrões MP3 ou WAV, sem necessidade de hardware externo adicional.
- 4.8.56.3. Possui interface WEB que disponibiliza acesso seguro (HTTPS) ao servidor a partir de qualquer ponto da rede.
- 4.8.56.4. Possuir Interface Web de Administração. Bloqueio e controle de chamadas. URA (Unidade de Resposta Audível). Disponibiliza relatórios históricos e em tempo real. Permite uso de softphones gratuitos e comerciais.
- 4.8.56.5. Permite configuração de backup automático das bases de dados, com periodicidade, hora de início e caminho de destino programáveis.
- 4.8.56.6. Todas as funcionalidades são implementadas utilizando o mesmo protocolo de sinalização entre o telefone IP e o IPBX.
- 4.8.56.7. Permite a utilização de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à solução de telefonia, desde que operem

no protocolo SIP – RFC 3261.

- 4.8.56.8. Mantém funcionalidades como comunicação de áudio, transferência, conferência e chamada em espera.

4.8.57. Infraestrutura e Integrações

4.8.57.1. Utiliza Asterisk 13 ou superior (Open Source).

4.8.57.2. Suporta banco de dados MySQL.Integra o Asterisk com banco de dados em realtime e com LDAP.

4.8.57.3. Oferece extensões SIP e IAX2.

4.8.57.4. Possui interface web de administração em PHP e JavaScript.

4.8.58. Plano de Numeração:

4.8.58.1. O PABX IP exerce a função de Central Local – CL.

4.8.58.2. Permite implantação de plano de numeração específico conforme faixa de DDR e solicitação da unidade.

4.8.58.3. Interface Web de Administração

4.8.58.4. Permite cadastro de ramais, grupos e filas de atendimento.

4.8.58.5. Configura filas com música de espera, estratégia de distribuição, limite de ligações, tempo de toque e membros.

4.8.58.6. Permite cadastro de setores, servidores e centros de custo.

4.8.58.7. Realiza análise de CDR com relatórios diversos e exportação para CSV e PDF.

4.8.58.8. Gera gráficos de utilização diária, mensal e taxa de ocupação.

4.8.58.9. Monitora filas, status do sistema, ramais, troncos, setores e servidores.

4.8.58.10. Gerencia áudios do sistema e mensagens da URA

4.8.59. Funcionalidades Operacionais

4.8.59.1. Bloqueia chamadas conforme remetente e chamadas a cobrar.

4.8.59.2. Realiza transbordo entre troncos.

4.8.59.3. Controla chamadas com senha e por rota.

4.8.59.4. Define categorias de ramal.

4.8.59.5. Oferece funncionalidades como siga-me, enfileiramento, estacionamento, identificação**,** monitoramento, rediscagem, roteamento, transferência assistida e cega, música de espera e transferência, captura de chamadas, não perturbe, gravação de chamadas com seleção de ramais e ativação manual, desvio conforme horário.

4.8.60. URA (Unidade de Resposta Audível)

4.8.60.1. Implementa atendimento automatizado com distribuição para ramais, filas e grupos.

4.8.60.2. Permite autoatendimento com text-to-speech e integração com sistemas externos.

4.8.60.3. Possui capacidade mínima de 30 canais.

4.8.60.4. Oferece menus e submenus com diferenciação por período.

4.8.60.5. Armazena frases em alta qualidade e grava mensagens em estúdio.

4.8.60.6. Permite interrupção de menu (Cut-Thru), flexibilidade de serviços, múltiplas aplicações por canal, modularidade, comunicação com aplicações externas, captura de dados, caixas postais ilimitadas, salas de conferência privadas e públicas.

4.8.61. Entroncamentos

4.8.61.1. Suporta entroncamentos TDM E1 (R2/ISDN), VoIP SIP/IAX2, TDM GSM e analógico.

4.8.61.2. Permite criação de troncos digitais, analógicos, GSM e VoIP.

4.8.61.3. Integra com gateways via protocolo SIP ou drivers dos fabricantes.

4.8.61.4. Configura canais simultâneos, transbordo por tempo, codec preferencial via interface web.

4.8.61.5. Monitora todos os canais com opção de desligar chamadas e visualizar status.

4.8.62. Outras Facilidades

4.8.62.1. Possui no mínimo 10 classes de serviço de ramais.

4.8.62.2. Realiza backup automático após alterações na base de dados.

4.8.62.3. Define diferentes rotas e privilégios por categoria de ramal.

4.8.62.4. Suporta discagem direta multifrequencial e pós-discagem.

4.8.62.5. Exibe informações em português nos displays dos aparelhos.

4.8.62.6. Gera relatórios com TMA, TME, status de filas, agentes e pausas.

4.8.62.7. Integra com gerador de relatórios customizáveis e dashboards.

4.8.62.8. Bloqueia ligações a cobrar e chamadas especiais via programação.

4.8.62.9. Discrimina chamadas interurbanas e categoriza ramais conforme perfil de acesso.

4.8.62.10. Permite programação via terminal de serviço em microcomputador.

4.8.62.11. Oferece toques diferenciados por tipo de chamada.

4.8.62.12. Permite habilitação de características do ramal via PIN.

4.8.62.13. Implementa serviço noturno com redirecionamento automático.

4.8.62.14. Possui agenda de nomes associada aos ramais.

4.8.62.15. Gera música sintética para chamadas retidas.

4.8.62.16. Realiza bilhetagem em tempo real por detecção de sinalização.

4.8.63. Contact Center

4.8.63.1. Implementa central de atendimento com DAC integrado.

4.8.63.2. Suporta canais de voz, chat, WhatsApp e robô chat.

4.8.63.3. Direciona chamadas por DNIS, ANI, campanhas, perfil e regras de negócio.

4.8.63.4. Gerencia redirecionamentos, recuperação de chamadas e encaminhamentos.

4.8.63.5. Integra URA e DAC para roteamento inteligente.

4.8.63.6. Permite aumento de agentes e criação de perfis (atendente, supervisor, administrador).

4.8.63.7. Suporta gravação de todas as ligações.

4.8.63.8. Realiza campanhas ativas via URA com discagem, mensagens e encaminhamento.

4.8.63.9. Possui URA com configuração simplificada e integração com sistemas.

4.8.63.10. Cria turnos de operação com cadastro de feriados e datas especiais.

4.8.64. Relatórios

4.8.64.1. Disponibiliza relatórios históricos e em tempo real via interface web.

4.8.64.2. Permite acesso simultâneo de no mínimo dois supervisores.

4.8.64.3. Permite modificação e criação de relatórios personalizados.

4.8.64.4. Visualizar dados por hora, dia, semana e mês.

4.8.64.5. Apresenta métricas detalhadas de chamadas e atendentes.

4.8.65. Softphone e Aplicativos SIP

4.8.65.1. Permite uso de softphones gratuitos e comerciais.

4.8.65.2. Compatível com Android 4.1+, iOS 8.0+, Windows 8+ e Mac OS.

4.8.65.3. Suporta chamadas em redes 3G, 4G e Wi-Fi.

4.8.65.4. Integra com sistema de autorização sem uso de VPN.

4.8.65.5. Multiprotocolo: SIP (RFC 3261) e IAX.

4.8.65.6. Suporta CODECs: G.729, G.711, Speex, iLBC, GSM, G.722, Opus, G.726.

4.8.65.7. Envia DTMF, possui cancelamento de eco, viva-voz, mudo, chamada em espera.

4.8.65.8. Suporta TLS/SRTP, chamada de vídeo (H.264), funcionamento em background.

4.8.65.9. Permite transferência, captura por grupo, conferência, visualização de chamadas, rediscagem, autenticação por usuário/senha, chamadas para qualquer número conforme regras.

4.8.66. SBC Virtualizado

4.8.66.1. Para permitir o acesso remoto dos usuários através de dispositivos móveis, PC e telefones IPs de forma segura e a conexão com troncos SIP de rede pública telefônica, faz-se necessário o fornecimento de solução de SBC (Session Border Controller) compatível com Asterisk.

4.8.66.2. A solução deverá substituir os gateways atuais que convertem o E1-R2 em SIP e atua como SBC, todo o roteamento e configuração dos troncos SIP devem ser realizados pela contratada.

4.8.66.3. Por questões de segurança o SBC deverá ser fornecido em forma de software com todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento de acordo com a quantidade de chamadas simultâneas solicitadas .

4.8.66.4. O software SBC deve ser compatível com os principais sistemas de virtualização (Hypervisor) disponíveis no mercado como, VMWare®, KVM®,XenServer® e também permitir a instalação em ambientes virtualizados em nuvem como, Amazon Web Services, Google Compute Engine e Microsoft Azure.

4.8.66.5. O sistema deve prever HA (Alta disponibilidade),os dois controladores (servidores em máquinas virtuais) do sistema SBC deverão apresentar as mesmas características funcionais e operarem de forma ativo/ativo,garantindo que na falha de um deles não interrompa o pleno funcionamento da solução, ou ocasione pausas no sistema para sincronismos de informações.

4.8.66.6. Em caso de indisponibilidade de um servidor, o outro servidor, automaticamente e transparentemente, deve assumir o processamento.

4.8.66.7. O sistema SBC deve possuir rotina de backup, além da alta disponibilidade, permitindo o download automático das configurações.

4.8.66.8. O sistema deve possuir Fallback de proxy SIP com monitoração de NAPs (pontos de acesso à rede) ou Keep Alive via SIP OPTIONS com Failover retry baseado nas causas de falhas.

4.8.66.9. O sistema deve suportar configuração de roteamento baseado em LCR - roteamento de menor custo com roteamento baseado também na origem, destino,horário e priorização

4.8.66.10. O sistema deve permitir a configuração de roteamento por script com consulta à base de dados da portabilidade.

4.8.66.11. O sistema deve permitir a seleção de modo de envio de DTMF: Inband, Out band - RTP (RFC 2833), Out band - SIP Info.

4.8.66.12. O sistema deve permitir a manipulação de número de destino (To) e número de origem (From) e também a adição, remoção e retransmissão de cabeçalhos.

4.8.66.13. O sistema deve permitir o transcoding (conversão entre os codecs G.711, G.729, G.722 e Opus).

4.8.66.14. O sistema deve possuir compatibilidade com o padrão SIPREC para gravação de chamadas.

4.8.66.15. O sistema deve permitir a interoperação de Fax (T.38 com fallback para G.711).

4.8.66.16. O sistema deve permitir a interoperação de IPv4 para IPv6. RTP

4.8.66.17. O sistema deve suportar criptografia através de SRTP e TLS (SDES e DTLS) com conversão entre UDP, TCP e SRTP (SDES e DTLS) e Entroncamento SIP.

4.8.66.18. Deverá implementar todas as funcionalidades descritas na RFC 5853.

4.8.66.19. Deverá permitir o registro de no mínimo 60 (Sessenta) usuários externos.

4.8.66.20. Deverá suportar no mínimo 60 ligações simultâneas.

4.8.66.21. Deverá suportar até 200 (MÁX 500) ligações simultâneas escalável através de software e licenças adicionais (devem estar previstas o total de licenças solicitadas no momento da aquisição)

4.8.66.22. Deverá ser aderente e homologado pelo fabricante do equipamento de telefonia proposto é totalmente compatível com a solução.

4.8.66.23. Soluções de alta disponibilidade com failover dinâmico;

4.8.66.24. Deep Packet Inspection (Sinalização e Mídia);

4.8.66.25. Proteção DoS / DDoS; Lista ACL / bloqueio ou liberação por IP; Normalização SIP.

4.8.66.26. Controle de Admissão de Chamadas; Marcação QoS (DissServ - RFC 4594); Manipulação DTMF; Travessia NAT; Compatível com RFC 5853 e STUN.

4.8.66.27. O sistema deve permitir o acesso remoto e seguro com autorização de registros e encaminhamento para o PABX interno sem a necessidade de instalação ou uso de VPN;

4.8.66.28. Deve permitir também a travessia NAT da ponta remota e local, com suporte a telefones IP e SoftPhones.

4.8.66.29. O Sistema deve suportar as seguintes características quanto a criptografia: SIP TLS para TCP, UDP; SRTP para RTP.

4.8.66.30. Quanto a segurança da rede o sistema deve permitir:

a) Deep Packet Inspection (Sinalização e Mídia), Proteção DoS / DDoS.
b) Lista ACL / bloqueio ou liberação por IP
c) Normalização SIP
d) Controle de Admissão de Chamada
e) Manipulação de DTMF
f) Travessia NAT da ponta remota e local
g) Topology Hiding
h) Compatível com RFC 5853

4.8.66.31. O sistema deve suportar a classificação de chamadas (analytics) com análise de pré e pós atendimento, permitindo ações configuráveis dependendo do resultado da análise, a classificação deve ser ativada ou desativada a qualquer momento através de licenças específicas.

4.8.66.32. O Sistema deve possuir suporte a auditoria para análise das configurações feitas e recuperação de configurações caso seja necessário.

4.8.66.33. O sistema deve permitir a configuração de limite de chamadas simultâneas por rede.

4.8.66.34. O sistema deve possuir suporte a análise de qualidade de chamadas via MOS.

4.8.66.35. O sistema deve permitir o provisionamento de configuração permitindo exportar e importar arquivos de configuração.

4.8.66.36. O sistema deve possuir ferramenta CLI para acesso às configurações.

4.8.66.37. O sistema deve permitir que Logs de sinalização sejam gerados.

4.8.66.38. O sistema deve possuir CDR detalhado e personalizável para possibilitar a integração com sistema de bilhetagem.

4.8.66.39. O sistema deve permitir a criação de usuários com diferentes níveis de acesso.

4.8.66.40. O sistema deve suportar SNMP para monitoramento.

4.8.66.41. O sistema deve suportar RADIUS para efetuar integração com sistemas de bilhetagem.

4.8.66.42. O SBC deve suportar as seguintes Sinalizações/Protocolos:

a) RFC 2617 - HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication;

b) RFC 2833 - RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals (somente Telephony Signals);

c) RFC 3204 - MIME media types for ISUP and QSIG Objects;

d) RFC 3262 - Protocolo Session Initiation Protocol (SIP);

e) RFC 3262 - Reliability of Provisional Responses in the Session Initiation Protocol (SIP);

f) RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);

g) RFC 3311 - The Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method;

h) RFC 3323 - A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP);

i) RFC 3325 - Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks;

j) RFC 3326 - The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP);

k) RFC 3489 - STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs);

l) RFC 3515 - The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method;

m) RFC 3550 - RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications;

n) RFC 3551 - RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control;
RFC 3581 - An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing;

o) RFC 3711 - The Secure Real-time Transport Protocol (SRTP);

p) RFC 3891 - The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header;

q) RFC 3892 - The Session Initiation Protocol (SIP) Referred-By Mechanism;

r) RFC 4028 - Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP);

s) RFC 4145 - TCP-Based Media Transport in the Session Description Protocol (SDP);

t) RFC 4244 - An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Request History Information;

u) RFC 4566 - SDP: Session Description Protocol;

v) RFC 4568 - Session Description Protocol (SDP) Security Descriptions for Media Streams;

w) RFC 4571 - Framing Real-time Transport Protocol (RTP) and RTP Control Protocol (RTCP) Packets over Connection-Oriented Transport;

x) RFC 4572 - Connection-Oriented Media Transport over the Transport Layer Security (TLS) Protocol in the Session Description Protocol (SDP);

y) RFC 4961 - Symmetric RTP / RTP Control Protocol (RTCP);

z) RFC 5009 - Private Header (P-Header) Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Authorization of Early Media;

aa) RFC 5124 - Extended Secure RTP Profile for Real-time Transport Control Protocol (RTCP)-Based Feedback (RTP/SAVPF);

ab) RFC 5246 - The Transport Layer Security (TLS) Protocol Version 1.2;

ac) RFC 5245 - Interactive Connectivity Establishment (ICE): A Protocol for Network Address Translator (NAT) Traversal for Offer/Answer Protocols;

ad) RFC 5389 - Session Traversal Utilities for NAT (STUN);

ae) RFC 5502 - The SIP P-Served-User Private-Header (P-Header) for the 3GPP IP Multimedia (IM) Core Network (CN) Subsystem;

af) RFC 5589 - Session Initiation Protocol (SIP) Call Control - Transfer;

ag) RFC 5761 - Multiplexing RTP Data and Control Packets on a Single Port;

ah) RFC 5764 - Datagram Transport Layer Security (DTLS) Extension to Establish Keys for the Secure Real-time Transport Protocol (SRTP);

ai) RFC 5806 - Diversion Indication in SIP;

aj) RFC 6050 - A Session Initiation Protocol (SIP) Extension for the Identification of Services;

ak) RFC 6086 - Session Initiation Protocol (SIP) INFO Method and Package Framework;

al) RFC 6347 - Datagram Transport Layer Security Version 1.2;

am) RFC 7118 - The WebSocket Protocol as a Transport for the Session Initiation Protocol (SIP);

an) RFC 7315 - Private Header (P-Header) Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for the 3GPP; draft-ietf-sip-183-00 - SIP 183 Session Progress Message; draft-kaplan-dispatch-info-dtmf-package-00 - A Session Initiation Protocol (SIP) INFO Package for Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF) Events.

4.8.66.43. O sistema deve suportar os seguintes CODECs: G.711 a-law/μ-law, G.729A, G.722, Opus, DVI e GSM.

4.9. **Início da execução dos serviços**

4.9.1. Agosto de 2026.

4.10. **Da implantação dos serviços**

4.11. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de equipamentos e a configuração das rotas dentro dos prazos estipulados.

4.12. Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (SIP) junto à Central Telefônica Virtual do HU-UFPI.

4.13. A CONTRATADA deverá realizar todas as etapas de teste antes da migração, como também preparar a portabilidade dos números telefônicos.

4.14. Plano de ações para atualizações de versão, suporte técnico, a manutenção da solução de PABX IP e a transferência contínua de conhecimento ao longo da vigência do contrato.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos Legais

5.1.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

5.1.2. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016; Regulamento de Compras e Contratos do HU Brasil, de 17 de julho de 2025; UASG 155015 2 de 10 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

5.1.3. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet);

5.1.4. Além das demais legislações específicas aplicáveis. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem a prévia autorização da CONTRATANTE; Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos daqueles relativos ao estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.2. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

5.2.1. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias para funcionamento da solução; Entrega dos serviços de telefonia fixa com Link SIP, em pleno funcionamento com suporte a pelo menos 60 canais com a STFC; Garantir que o serviço fornecido pela CONTRATADA seja suficiente e necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico; Prever garantia e suporte técnico por parte da CONTRATADA no caso de falhas e total interrupção dos serviços; A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falhas nas redes de responsabilidade da CONTRATADA.

5.2.2. A contratada, especificamente para Item 9, deverá manter em seu quadro de profissionais, durante toda a vigência do contrato, pelo menos um técnico certificado pelo fabricante dos equipamentos utilizados pela contratante, especificamente certificados pela KHOMP Indústria e Comércio. O técnico deverá comprovar experiência prática na operação, manutenção e suporte dos equipamentos KHOMP homologados para integração com o serviço fone@RNP.

5.3. Requisitos Temporais

5.3.1. A instalação dos links contratados deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos a partir da emissão da ordem de serviço.

5.3.2. A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, devidamente informadas a CONTRATANTE.

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

5.3.4. Na hipótese de ocorrência de interrupções total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas.

5.3.5. Local de prestação do serviço: HU-UFPI – HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ, Endereço: Campus Universitário Petrônio Portela, s/nº - Bairro Ininga, Cidade: Teresina-PI, CEP 64049-550, Telefone: (86) 3228-5273, E-mail: usop.hu-ufpi@ebserh.gov.br.

5.3.6. Início do suporte técnico: a partir da conclusão da configuração; Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD): até 10 dias úteis após a conclusão da configuração, caso não haja pendências.

5.4. Requisitos de Segurança da Informação e Sigilo

5.4.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE.

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

5.4.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da HU-UFPI ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo de Referência, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

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

5.4.5. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso, portanto, é vedado a veiculação de publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito da HU-UFPI.

5.4.6. A CONTRATADA deve garantir que seus funcionários sempre se apresentarão para o serviço com uniformes e crachás.

5.5. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

5.5.1. O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

5.6. Requisitos de Implantação

5.6.1. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de equipamentos e a configuração das rotas dentro dos prazos estipulados.

5.6.2. Para prestação dos serviços de telefonia fixa local, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (SIP) junto à Central Telefônica Virtual do HU-UFPI.

5.6.3. A CONTRATADA deverá realizar todas as etapas de teste antes da migração, como também preparar a portabilidade dos números telefônicos; Plano de ações para atualizações de versão, suporte técnico, a manutenção da solução de PABX IP e a transferência contínua de conhecimento ao longo da vigência do contrato.

5.7. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

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

5.7.2. Para o serviço telefônico, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL - Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

5.8. **Requisitos de Experiência Profissional**

5.8.1. A CONTRATADA deverá comprovar ser homologada pela ANATEL para prestação do tipo de serviço Licitado. Deverá ser exigido no termo de referência atestados de capacidade técnica no fornecimento específico desse tipo de serviço.

6. DEVERES E RESPONSABILIDADES

6.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

6.1.1. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço especificados.

6.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais.

6.1.3. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados.

6.1.4. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA.

6.1.5. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato.

6.1.6. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

6.1.7. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

6.1.8. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.9. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

6.1.10. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

6.1.11. Os fiscais poderão rejeitar serviços que estejam em desacordo com as especificações do objeto contratado, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.1.12. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada pela Ebserh/HU Brasil com o objetivo de garantir a observância dos direitos e o cumprimento das obrigações pactuadas, bem como a obediência à legislação pertinente, em conformidade com o art. 207 do RCC 3.0.

6.1.13. As decisões e/ou providências que ultrapassarem a competência da fiscalização do contrato deverão ser solicitadas à Administração superior, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes e necessárias ao caso.

6.1.14. Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato.

a) Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de ter-se por aceita a glosa.

6.1.15. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP º 5/2017.

6.1.16. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

a) Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

b) Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

c) Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

6.1.17. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

6.1.18. Cientificar a Consultoria Jurídica da Ebserh/HU Brasil para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.

6.1.19. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

6.1.20. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA para serviços regularmente prestados, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

6.1.21. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução.

6.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

6.2.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço.

6.2.2. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de

Dados Pessoais-LGPD). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar declaração indicando o encarregado responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18.

6.2.3. A Contratada, se não tiver infraestrutura instalada no HU-UFPI, deve concluir os serviços de instalação, configuração e habilitação dos entroncamentos digitais ópticos no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar do recebimento da Ordem de Serviço.

6.2.4. A efetiva interligação com os equipamentos do HU-UFPI será realizada em comum acordo entre as partes, para que não haja descontinuidade dos serviços em operação.

6.2.5. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

6.2.6. Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

6.2.7. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE.

6.2.8. Prestar o serviço objeto desta contratação, de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

6.2.9. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

6.2.10. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call center para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos.

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

6.2.12. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

6.2.13. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

6.2.14. Quando especificada, manter, durante toda a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados.

6.2.15. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora;

6.2.16. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal relacionados aos materiais, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

6.2.17. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010.

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

6.2.19. Nomear, obrigatoriamente, um preposto ou consultor à frente dos serviços, com poderes de decisão e que deverá estar apto a prestar todas as informações que se fizerem necessárias, com relação à execução contratual.

6.2.20. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: em até 24 horas corridas, para as capitais estaduais e em até 72 horas para as demais cidades, a contar de sua solicitação.

6.2.21. 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.

6.2.22. 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 este Termo de Referência, no prazo determinado.

6.2.23. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo, bem como seu superior imediato, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato:

a) Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.

6.2.24. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados, tais como manutenção, configuração, entre outras.

6.2.25. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE.

6.2.26. Apresentar mensalmente e de forma gratuita, a critério da CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz por item, em arquivo eletrônico compatível com arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br) e formato PDF, incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço por item, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.

6.2.27. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

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

6.2.29. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.

6.2.30. 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 e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

6.2.31. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;:

a) Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6.2.31.1. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

6.2.31.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Ebserh/HU Brasil ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

6.2.31.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

6.2.31.4. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação.

6.2.31.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

6.2.31.6. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas.

6.2.31.7. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação.

6.2.31.8. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

6.2.31.9. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

6.2.32. Mediante acordo entre as partes, aceitar os acréscimos e supressões contratuais estabelecidos no RLCE 2.0, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato..

6.2.33. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

6.2.34. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

6.2.35. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações:

a) A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;

6.2.36. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita; e

6.2.37. Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação.

6.2.38. Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual e municipal ou distrital, bem, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por decretos e por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, inclusive quanto aos preços oferecidos em sua proposta.

6.2.39. Assegurar o repasse de todos os descontos e ofertas pecuniárias, vantagens e preços que estejam sendo oferecidos ao público em geral, durante a vigência do Contrato, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados na proposta vencedora.

6.2.40. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

6.2.41. Não promover a publicidade de seus serviços usando o objeto deste Termo de Referência, salvo se expressamente autorizada pelo HU-UFPI.

6.2.42. Desenvolver as atividades fim de prestação assistencial e administrativa realizadas no HU-UFPI.

6.2.43. Incumbe à Contratada fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do serviço.

6.2.44. A contratada deverá disponibilizar os mesmos números hoje em uso nos equipamentos utilizados pela CONTRATANTE, ou seja, será exercida a facilidade de “portabilidade” (Resolução ANATEL Nº460/2008 – Regulamento Geral de Portabilidade), caso ocorra alteração de operadora, obedecendo às normas e regras da Anatel, permitindo ao HU-UFPI manter os números telefônicos utilizados.

6.2.45. Deverá ser a contratada legalmente autorizada e regulamentada junto à ANATEL, para a prestação dos serviços objeto demandadas.

6.2.46. A contratada deverá prestar o serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

6.2.47. A contratada deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

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

6.2.49. A contratada deve comunicar à Contratante, formalmente, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

6.2.50. A disponibilidade dos serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta e obedecerá a referência de um SLA de 99,9%;

6.2.51. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.2.52. Responsabilizar-se por todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venha a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços prestados.

6.2.53. A manutenção dos equipamentos pertencentes à contratada serão de responsabilidade da mesma.

6.2.54. Substituição e especificação de equipamentos:

6.2.54.1. Sempre que for necessária a substituição de qualquer equipamento durante a execução contratual, a contratada deverá:

a) Fornecer especificação técnica detalhada do equipamento proposto, incluindo modelo, versão de firmware, interfaces físicas e capacidades de integração com ambientes VoIP e PABX.

b) Apresentar justificativa técnica comparativa entre o equipamento substituído e o proposto, destacando compatibilidade com o serviço fone@RNP e impactos operacionais.

c) Apoiar a equipe técnica do HU-UFPI/HU Brasil na avaliação e na seleção do novo equipamento, fornecendo suporte técnico durante o processo de aquisição.

d) Garantir que o equipamento proposto seja homologado pela RNP para integração com o serviço fone@RNP antes da sua entrada em produção.

6.2.55. A aquisição dos equipamentos será de responsabilidade da contratante, e sua substituição deverá ser indicada pela CONTRATADA caso seja identificado falha no equipamento.

6.2.55.1. Capacitação técnica para integração:

a) O corpo técnico da contratada deverá ser tecnicamente apto a:

b) Realizar a configuração e parametrização de equipamentos KHOMP e de PABX IP para integrar corretamente com o serviço fone@RNP.

c) Executar testes de interoperabilidade, chamadas de controle de sinalização, RTP/DTMF, codec negociação e qualidade de serviço (QoS).

d) Diagnosticar e corrigir falhas de interconexão, latência, perda de pacotes e problemas de sinalização entre os elementos locais e a infraestrutura fone@RNP.

e) Documentar todas as configurações, procedimentos de integração e planos de rollback.,

6.2.56. Certificações e comprovação de competência

6.2.56.1. É obrigatória a apresentação de certificações técnicas e evidências de experiência de mercado que comprovem a capacidade da contratada em desenvolver e suportar soluções de telefonia IP. Devem ser apresentadas, no mínimo, as seguintes certificações ou equivalentes reconhecidos no mercado:

a) DCAP — Digium Certified Asterisk Professional

b) DCAA — Digium Certified Asterisk Administration

c) ITIL Foundation

6.2.56.2. Além das certificações, a contratada deverá entregar portfólio de projetos, atestados técnicos ou declarações de clientes que comprovem experiência em integrações com serviços acadêmicos ou backbone de pesquisa, preferencialmente com referência a integrações homologadas pela RNP.

6.2.57. Quanto a prestação do Serviço:

6.2.57.1. Realizar treinamentos para a equipe da prefeitura realizar as configurações básicas e avançadas da solução instalada.

6.2.57.2. A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente do CONTRATANTE.

6.2.57.3. O cronograma deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato e deve ser elaborado conforme as diretrizes definidas pelo CONTRATANTE.

6.2.57.4. A CONTRATADA deve efetuar a configuração do serviço de forma a garantir o pleno funcionamento de todo o sistema com todas as funcionalidades da ferramenta de telefonia IP.

6.2.57.5. Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo nos preços ofertados.

6.2.57.6. Todos os serviços deverão ser entregues em funcionamento pela CONTRATADA, prioritariamente, no endereço citados neste documento, e seguir o prazo para a entrega inicial dos ramais nas unidades e de acordo com o estipulado no cronograma estabelecido em reunião após a assinatura do contrato.

6.2.57.7. Comunicar à unidade gestora do CONTRATANTE, responsável pela fiscalização dos serviços, por escrito, qualquer anormalidade, bem como responder prontamente a quaisquer esclarecimentos pertinentes à execução dos serviços, que venham ser solicitados pelo CONTRATANTE.

6.2.57.8. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do

CONTRATANTE.

6.2.57.9. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento dos serviços previstos.

6.2.58. Quanto às atividades de suporte a solução de telefonia IP estão incluídos ainda:

6.2.58.1. Criar ramais seguindo o plano de numeração da unidade e nome do usuário.

6.2.58.2. Configurar os telefones IP e dispositivos SIP (Softphones, porteiros, cornetas, etc...) de acordo com as necessidades e parâmetros encaminhados pela equipe de TI do CONTRATANTE.

6.2.58.3. Criar e atribuir aos ramais as permissões de acesso dos ramais.

6.2.58.4. Criar e gerenciar Serviços de fila, conferência, grupo de chamadas, grupo de captura, senhas, chamadas em espera.

6.2.58.5. Configurar e gerenciar os atendimentos das chamadas baseados em horários e datas específicas como feriados municipais, estaduais ou federais bem como horário de trabalho da equipe de atendimento.

6.2.58.6. Configurar o serviço de provisionamento automático dos dispositivos SIP, mantendo atualizado e solucionando falhas de comunicação ou provisionamento com os dispositivos SIP.

6.2.58.7. Configurar rotas de entrada e saída de chamadas, dial plan, entroncamentos com as operadoras de telefonia, configurar DIDs, DDR´s e encaminhamento de ligações direta aos ramais.

6.2.58.8. Configuração de regras de segurança, no PABX IP e nos equipamentos que compõem a solução.

6.2.58.9. Apoiar na identificação de problemas nas conexões com a operadora de telefonia, gerando todas as informações necessárias para a abertura do chamado na operadora e realizando testes junto às operadoras.

6.2.58.10. Criar e configurar URA, fazendo o upload dos áudios, criando os direcionamentos na árvore de opções de acordo com as indicações da equipe de TI.

6.2.58.11. Gerar relatórios de utilização da URA, relatórios de chamada, usuários, utilização de operadoras e consumo por setor, centro de custo, unidades e usuários, além de relatórios específicos customizáveis caso estejam disponíveis no sistema de telefonia IP.

6.2.58.12. Configurar bloqueios de números específicos, chamadas a cobrar e números de spam.

6.2.58.13. Configurar o sistema de gravação de chamadas, por ramal, tronco ou usuário.

6.2.58.14. Criar e gerenciar salas de conferência.

6.2.58.15. Configurar e instalar gateways, ATAs e quaisquer dispositivos necessários para a comunicação.

6.2.58.16. Configurar rotas de menor custo.

6.2.58.17. Monitorar de forma ativa o registro de troncos e ramais no sistema.

6.2.58.18. Configuração de Painel de telefonista incluindo treinamento ao usuário.

7. EXECUÇÃO DO OBJETO E DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O modelo de gestão, descrevendo como a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pela Ebserh/HU Brasil, constará no Contrato.

7.2. Após a assinatura do Contrato, será nomeada a Equipe de Fiscalização do Contrato vigente para o HU-UFPI/HU BRASIL pela CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá indicar o Preposto e um eventual substituto formalmente à CONTRANTE.

7.3. **Nota de Empenho**

7.4. A Unidade de Suporte Operacional do HU-UFPI/HU Brasil, solicitará Nota de Empenho em favor do fornecedor contratado, à área técnica responsável do HU-UFPI/HU Brasil, para formalização da despesa decorrente desse processo, observado o edital, sendo encaminhada cópia para o fornecedor, junto à Ordem de Serviço.

7.4.1. Registra-se que o procedimento padrão da Ebserh/HU Brasil é a emissão de uma Nota de Empenho mensal, por natureza de despesa, para cada fornecedor.

7.4.2. As unidades contratantes poderão emitir dois tipos de Notas de Empenho para execução das despesas:

7.4.2.1. Empenho Ordinário - Utilizado quando o valor da despesa é conhecido pela administração e será pago em uma única vez.

7.4.2.2. Empenho Global - Utilizado quando o valor da despesa é conhecido pela administração, mas será pago de forma parcelada.

7.4.3. As Notas de Empenho emitidas pelo valor mínimo descrito neste tópico serão do tipo ordinário. As demais Notas de Empenho serão do tipo global.

7.4.4. As Notas de Empenho emitidas continuarão válidas mesmo após o término da vigência do Contrato, bem como quando inscritas em restos à pagar, quando alterado o exercício financeiro.

7.5. **Ordem de Serviço**

7.5.1. A unidade demandante, por meio da Equipe de Fiscalização do Contrato, enviará ao fornecedor Ordem de Serviço, em que constarão no mínimo as seguintes informações:

I - UASG do Órgão Gerenciador e solicitante da Compra;

II - Unidade demandante;

III - Nome da contratada;

IV - Número do Pregão;

V - Contrato;

VI - Dados da Nota de Empenho;

VII - Número do Item do Pregão;

VIII - Código do Catálogo Padronizado de Materiais do Governo Federal - Catser;

IX - Descrição do Produto ou Serviço;

X - Valor Unitário do Item;

XI - Quantidade a ser empenhada do item;

XII - Valor total;

XIII - Prazo para Entrega, conforme edital;

XIV - XVI - Data Prevista para Entrega;

XV - Local de entrega do produto/serviço e contatos para entrega;

7.5.2. Após o recebimento da Ordem de Serviço, o fornecedor deverá enviar a previsão de entrega em até 5 (cinco) dias úteis para o endereço eletrônico usop.hu-ufpi@ebserh.gov.br, contendo:

I - Número do Documento Fiscal;

II - Data de emissão do Documento Fiscal;

III - Data prevista para entrega.

7.6. **Gestão e Fiscalização Contratual**

7.6.1. O Preposto deverá estar disponível por meio de contato telefônico e/ou e-mail, ele será a única pessoa à qual a equipe de fiscalização irá manter contato para tratativas de assuntos referentes ao CONTRATO;

7.6.2. A Gestão e a Fiscalização contratual deverão ser realizadas com base nos termos previstos no Contrato, no Termo de Referência e seus anexos, em caso de dúvidas e/ou divergências de entendimento, a preferência será sempre em favor da CONTRATANTE.

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

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

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

7.6.6. Todos os testes e relacionamento dos técnicos da CONTRATADA com a CONTRATANTE devem ser efetuados no idioma português, sendo permitido interlocutor para tradução.

7.7. **Papéis/ Responsabilidades**

7.7.1. **Gestor do Contrato**

7.7.1.1. Gerir a execução do contrato.

7.7.1.2. Orientar a Fiscalização.

7.7.1.3. Encaminhar ordens de fornecimentos.

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

7.7.1.5. Monitorar a execução do contrato.

7.7.1.6. Autorizar a emissão de notas de faturamento.

7.7.1.7. Atestar a nota fiscal.

7.7.1.8. Encaminhar nota fiscal para pagamentos.

7.7.2. **Fiscal Técnico**

7.7.2.1. Emitir ordens de fornecimentos.

7.7.2.2. Monitorar a execução do contrato.

7.7.2.3. Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização.

7.7.2.4. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais.

7.7.2.5. Mediar conflitos na execução.

7.7.2.6. Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias.

7.7.2.7. Emitir o Termo de Recebimento Provisório - TRP.

7.7.2.8. Emitir o checklist de Validação dos Equipamentos.

7.7.2.9. Emitir o Termo de Recebimento Definitivo - TRD.

7.7.2.10. Registrar os chamados técnicos e acompanhar os acordos de níveis de serviços.

7.7.3. **Fiscal Administrativo**

7.7.4. Acompanhar rotineiramente a entrega dos equipamentos contratados, quanto aos aspectos administrativos, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas verificados.

7.7.4.1. Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis.

7.7.4.2. Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que houver dúvida sobre a providência a ser adotada.

7.7.4.3. Zelar por uma adequada instrução processual, quanto à correta juntada de documentos e verificação das regularidades fiscais;

7.7.4.4. Verificação das regularidades trabalhistas.

7.7.4.5. Verificação das regularidades previdenciárias.

7.7.4.6. Acompanhar o saldo de empenho.

7.7.4.7. Formalizar o encerramento Contratual.

7.7.5. **Preposto**

7.7.6. Realizar a gestão das Ordens de Fornecimentos e de outras demandas referentes à Administração do CONTRATO.

7.7.6.1. Acompanhar a execução das Ordens de Fornecimento.

7.7.6.2. Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Fornecimento.

7.7.6.3. Informar ao CONTRATANTE sobre os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.

7.7.6.4. Elaborar documentos (relatórios gerenciais, relatórios de impacto) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Fornecimentos.

7.7.6.5. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para entrega dos equipamentos contratados.

7.7.6.6. Zelar pela qualidade dos serviços prestados.

7.7.6.7. Exigir da equipe técnica da CONTRATADA o cumprimento de suas atribuições e adequação das atividades de acordo com as recomendações técnicas do fabricante, mormente quando estas, envolverem problemas e requisitos obrigatórios de segurança e compatibilidade.

7.8. **Critérios de Aceitação**

7.8.1. Serão aceitos para fins de emissão de Termo de Recebimento Definitivo

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

7.9. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.9.1. A CONTRATANTE, irá realizar testes a fim de comprovar as funcionalidades e a especificação proposta neste TR.

7.10. **Das etapdas de execução Contratual**

Etapa	Responsável	Prazo	Atividades
Confirmar os itens e quantitativos para elaboração da Ordem de Fornecimento	Responsável pelo recurso do Hospital.	Até 5 (cinco) dias úteis após a solicitação de confirmação	1. Preencher formulário de confirmação com os Itens e respectivos quantitativos.
Elaborar Ordem de Fornecimento com o quantitativo e localidade de entrega dos equipamentos	Gestor Contrato Fiscal Técnico	N/A	1.Emissão da Ordem de Fornecimento
Realizar a entrega dos serviços no prazo estabelecido na Ordem de Fornecimento	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Fornecimento.	1. Instalar os equipamentos. 2. Configurar os serviços
Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Fiscal Técnico	Até 2 (dois) dias úteis após a finalização da instalação	1. Validação da instalação
Realizar a verificação dos serviços entregues	Fiscal Técnico	Até 15 (quinze) dias corridos após emissão do Termo de Recebimento Provisório	1. Teste de conectividade
Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Fiscal Técnico	Até 5 (cinco) dias úteis após êxito nos testes de conectividade, com a aprovação da entrega.	1. Termo de Recebimento Definitivo; 2. Autorização para faturamento.
Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	CONTRATADA	Até 30 dias corridos após a emissão do TRD e Autorização para Faturamento.	1. Emissão da Nota Fiscal de faturamento.
Realizar Pagamento	Fiscal Técnico Gestor do Contrato	Até 30 dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal de Faturamento.	1. Encaminhar para Pagamento.

7.11. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

7.12. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

7.13. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,9% (noventa e nove por cento e ciquenta centésimos) do tempo contratado. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 8 (oito) horas.

7.14. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

7.15. Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer a seguinte tabela:

Quesito	Estimativa	Forma de Acompanhamento	Indicador	Métrica

Serviço	99,9% do tempo contratado	Relatórios Gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidades mensal mínima em 99,9%	% Disponibilidade

7.16. Em atenção ao item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017:

7.16.1. 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:

7.16.2. não produziu os resultados acordados;

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Critérios de recebimento e aceitação do objeto

8.1.1. A apuração, medição, avaliação e condução dos trâmites de pagamento dos serviços executados para o cumprimento do objeto proposto neste Termo de Referência e seus Anexos serão realizadas mensalmente.

8.1.2. O recebimento dos serviços será realizado em 02 (duas) etapas, denominadas Recebimento provisório (Anexo I) e Recebimento definitivo (Anexo II) das execuções.

8.1.3. O recebimento provisório dos serviços executados será realizado pelo(s) fiscal(is) técnico(s) da contratação, da equipe de fiscalização.

8.1.4. Para o recebimento provisório dos serviços executados, a CONTRATADA deverá submeter para avaliação dos fiscais da contratação, toda a documentação comprobatória dos serviços prestados, como o relatório semanal de atividades,

8.1.5. O(s) fiscal(is) técnico(s) da contratação realizará(ão) a avaliação e medição basilar, quantitativa, dos serviços executados, observando o cumprimento das especificações deste Termo de Referência;

8.1.6. Eventuais divergências entre as informações apresentadas pelo Preposto da CONTRATADA e o resultado das avaliações, apurações e medições realizadas pela fiscalização do CONTRATANTE, irão ensejar a aplicação das medidas previstas no Contrato (glosas e sanções, essas dispostas no Edital) para as diferenças a menor ou a indicação da necessidade de correção quando houver divergências a maior, ou itens não informados.

8.1.7. Eventuais falhas, faltas ou inconformidades documentais serão apontadas para correção.

8.1.8. O 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.

8.1.8.1. Para efeito de recebimento provisório, 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.

8.1.8.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.1.8.3. No prazo de até 05 (cinco) dias 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.

8.1.8.4. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.1.8.4.1. Na hipótese da verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

8.1.9. No prazo de até 3 (três) dias a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

8.1.9.1. 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;

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

8.1.9.3. 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.

8.1.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal e/ou gestor do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

8.1.11. Além deste procedimento, o(s) fiscal(is) técnico(s) da contratação procederá com a avaliação qualitativa dos serviços prestados a cada período por meio da aplicação dos indicadores de Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

8.1.12. A aplicação dos indicadores de Instrumento de Medição de Resultados - IMR resultará em descontos sobre os valores mensais de prestação de serviços inicialmente apurados nos procedimentos iniciais de avaliação, medição e apuração basilares, toda vez que não for atingido o nível estabelecido em cada indicador.

8.1.13. O valor de pagamento mensal a ser executado será apurado por meio da conjugação de ambas as avaliações, basilar, quantitativa, e qualitativa.

8.1.14. A CONTRATADA será notificada sobre eventuais problemas ou inconformidades verificadas, sejam quantitativas, documentais ou qualitativas.

8.1.15. A CONTRATADA poderá justificar os fatos incorridos, que serão analisados pela fiscalização técnica ou administrativa, podendo ter apoio do gestor da contratação, os quais decidirão pela aceitação ou não das justificativas, seguindo as condutas tratadas neste Termo de Referência.

8.1.16. Caso a CONTRATADA resolva por não interpor justificativas ou se estas não forem acatadas, deverá providenciar a pronta correção dos problemas e inconformidades incorridos, seja para subsidiar a condução dos demais procedimentos afetos ao pagamento ou para reorientar e corrigir condutas futuras para o atingimento dos objetivos, qualidade e desempenho esperados.

8.1.17. O procedimento será repetido quantas vezes forem necessárias e o(s) fiscal(is) técnico(s) ou administrativo(s) da contratação terá(ão) o prazo de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de protocolo da documentação, para proceder com as avaliações, apurações e medições quantitativas, basilares, e de desempenho, qualitativas, sendo reiniciado este prazo quando apresentadas novas informações pelo preposto da CONTRATADA.

8.1.18. Após concluídas estas avaliações e resolvidas as pendências, o(s) fiscal(is) técnico(s) ou administrativo(s) reportará(ão) os resultados para o gestor da contratação e, havendo concordância de ambos sobre os resultados avaliativos, notificará o preposto da CONTRATADA sobre a necessidade de emissão da nota fiscal/fatura do período.

8.1.19. Caso não haja concordância do gestor da contratação em relação aos resultados da avaliação da fiscalização do CONTRATANTE, este indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando formalmente à CONTRATADA as respectivas correções. Neste caso, serão adotados procedimentos correlatos àqueles acima relacionados para tratamento dos problemas e inconformidades ainda pendentes.

8.1.20. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida com base no valor final apurado pela fiscalização e acatado pelo gestor da contratação.

8.1.21. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor ou empregado público do Hospital, o relatório do fiscal técnico deverá conter registro, análise e conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.1.22. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor da contratação em termo circunstanciado de ateste, por meio de documento próprio ou junto aos relatórios da fiscalização.

8.1.23. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por imperfeições ou prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

8.2. **Instrumento de medição de resultado (IMR)**

8.2.1. O IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço.

8.2.2. O instrumento permite definir bases objetivas a serem aplicadas no controle da qualidade do objeto executado, permitindo à Contratante promover as adequações de pagamento devidas no caso de não se verificar o atendimento das metas estabelecidas.

8.2.3. O IMR não tem caráter punitivo, seu objetivo é definir um nível mínimo de qualidade para que a Contratada tenha direito a receber o valor pactuado.

8.2.4. Amparado legalmente no item “c" do inciso II do Artigo 50 da IN nº 005/2017, a Contratante, após a realização das medições cabíveis, comunicará à Contratada o seu resultado para que a emissão de documento fiscal seja feita com base no resultado desse IMR.

8.2.5. É garantido a Contratada o direito de defesa;

8.2.6. A fiscalização encaminhará o instrumento para contraprovas, se couber. A empresa deverá responder em um prazo de 5 (cinco) dias úteis.

8.2.7. O referido instrumento é aplicado pelos fiscais do contrato, são validados pelo gestor do Contrato e entregues formalmente à Contratada para ciência.

8.2.8. É necessária a observação do prazo para que não atrase a emissão da nota fiscal e o encaminhamento ao pagamento da mesma.

8.2.9. O somatório das glosas mensais decorrentes da aplicação dos indicadores de desempenho fica limitado a **30% do valor mensal da fatura**, sem prejuízo da glosa integral dos serviços não executados, não entregues, não aceitos ou não comprovados, bem como da aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando configurado descumprimento contratual.

8.2.10. Ultrapassado esse percentual por 3 meses consecutivos poderá ensejar: abertura de processo sancionatório; aplicação de multa administrativa; rescisão contratual.

8.2.11. No final de cada período de avaliação, a Contratante, por meio do fiscal, elaborará um relatório final, descrevendo o total de ocorrências havidas durante o período. A avaliação será mensal e o relatório deve ser feito pelos fiscais antes da emissão da nota.

8.2.12. Cada descumprimento de contrato é considerado uma ocorrência. Após o somatório das ocorrências mensais, com seus respectivos pesos, será feita a correlação com os percentuais de desconto na nota fiscal. Ressalta-se que as ocorrências passíveis de desconto ocorrerão apenas nas hipóteses do não atingimento das metas previstas nos indicadores descritos neste Termo de Referência.

8.2.13. A cada avaliação, o preposto da CONTRATADA deverá analisar os motivos que ensejarem descontos em virtude dos resultados da avaliação qualitativa realizada com a aplicação do Instrumento de Medição de Resultados - IMR, bem como adotar medidas para readequação das rotinas de prestação dos serviços e superação das inconformidades que sobrevierem.

8.2.14. Com relação à fiscalização

8.2.14.1. Ocorrências: falhas de qualidade que caracterizem descumprimentos do contrato ou que gerem prejuízos à contratante serão apontadas através de ocorrências registradas pelos fiscais em formulário padrão da Contratante, que em caso de danos ou de não regularização, serão objeto de penalidade, conforme constarão no Contrato.

8.2.14.2. Avaliação mensal contratual: mensalmente, os fiscais de contrato realizarão relatório qualitativo relativo aos serviços prestados, conforme formulário padrão da Contratante para avaliação gerencial e acompanhamento, os quais serão levados em consideração para fins de avaliação quanto à renovação contratual e ações gerenciais visando a melhoria da qualidade dos serviços.

INDICADOR Nº 01 - DISPONIBILIDADE MENSAL DO

SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir disponibilidade contínua dos serviços contratados.
Meta a cumprir	≥ 99,90% de disponibilidade
Instrumento de medição	Relatórios de disponibilidade.
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais e sistemas de monitoramento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Disponibilidade(%) = ((Tempo Total – Tempo de Indisponibilidade) / Tempo Total) x 100
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 99,90% a 100,0% - Pagamento integral do valor mensal; De 99,50% a 99,89% - Glosa de 2% sobre o valor mensal; De 98,00% a 99,49%- Glosa de 5% sobre o valor mensal; De 97,0% a 97,99% - Glosa de 10% sobre o valor mensal; < 97,0% - Glosa de 15% da fatura mensal.
Observações	Não serão contabilizadas indisponibilidades decorrentes de manutenções previamente aprovadas; casos fortuitos; força maior; eventos devidamente justificados e aceitos pela fiscalização.

INDICADOR Nº 02 - TEMPO DE RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir rapidez na recuperação de falhas críticas.
Meta a cumprir	Restabelecimento em até 4 horas corridas
Instrumento de medição	Tempo de recuperação de falha no link ou quando houver indisponibilidade completa de qualquer dos serviços contratados após abertura do chamado.
Forma de acompanhamento	Relatórios de chamados
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Para cada evento: Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e minutos) – Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos)
Início de Vigência	Após ativação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Por evento: De 0h a 4 horas – Pagamento integral valor mensal do contrato; > 4h até 6h – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; > 6h até 8h – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; > 8h até 12h – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato; > 12h – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor mensal do contrato;
Observações	Eventuais atrasos justificativos pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento.

INDICADOR Nº 03 - PRAZO DE RECUPERAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA QUANDO NÃO HOUVER INDISPONIBILIDADE COMPLETA	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o tempo decorrido entre a abertura do chamados e a recuperação do serviço
Meta a cumprir	4 horas corridas
Instrumento de medição	Tempo de recuperação de falha no serviço quando não houver indisponibilidade completa dos serviços contratados após abertura de chamado.
Forma de acompanhamento	Relatórios de chamados
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Para cada evento: Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e minutos) – Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos)
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Por evento: De 0h a 4 horas – Pagamento integral do valor mensal do contrato; > 4h até 8h – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; > 8h até 12h – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; > 12h até 24h – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato; > 12h – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor mensal do contrato;
Observações	Eventuais atrasos justificativos pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento.

Indicador 4 do IMR

INDICADOR Nº 04 - APURAÇÃO DE COBRANÇAS INDEVIDAS	
Item	Descrição
Finalidade	Apurar a cobrança indevida de valores contratados ou por serviços não prestados.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Análise de faturas
Forma de acompanhamento	Conferência documental
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número de cobranças indevidas constatadas
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
	Número de ocorrências: 0 (zero) – Pagamento integral do valor mensal do contrato;

Faixas de ajuste no pagamento	1 (uma) – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; 2 (duas) – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; 3 (três) ou mais - Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;
Observações	Eventuais atrasos justificativos pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento.

Indicador 5 do IMR

INDICADOR Nº 05 - ATENDIMENTO DE OUTROS REQUISITOS PARA EXECUÇÃO DO OBJETO CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o pleno atendimento aos requisitos para execução do objeto definidos no Termo de Referência
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência
Instrumento de medição	Registro formal das ocorrências
Forma de acompanhamento	Comunicação oficial com a empresa, monitorado pela Equipe de Fiscalização
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Obter o número de ocorrências devidamente registradas no mês de referência em que houve descumprimento pela Contratada de quaisquer requisitos para execução do objeto, conforme definido no Termo de Referência e não contemplados nos demais indicadores do IMR
Início de Vigência	Após assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Número de ocorrências: 0 (zero) –Pagamento integral do valor mensal do contrato; 1 (uma) – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; 2 (duas) – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; 3 (três) ou mais - Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;
Observações	Eventuais atrasos justificativos pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento.

INDICADOR Nº 06 - QUALIDADE DAS CHAMADAS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir qualidade mínima de áudio e estabilidade das chamadas.
Meta a cumprir	MOS ≥ 4,0 / Jitter ≤ 30 ms / Latência ≤ 150 ms / Perda de pacotes ≤ 1%
Instrumento de medição	Período que o serviço fica operacional no mês.
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O mecanismo do MOS é calculado com base em três fatores de rede fundamentais: Latência, Jitter e Perda de Pacotes.
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	MOS abaixo de 3,99 - Glosa de 5% sobre o valor mensal; Perda pacotes > 3% - acréscimo de 2% (cumulativo)

INDICADOR Nº 07 - TAXA DE COMPLETAMENTO DE CHAMADAS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir efetividade nas chamadas originadas e recebidas.
Meta a cumprir	≥ 99%
Mecanismo de Cálculo	Taxa de Completamento = (Chamadas Originadas / Chamadas Completadas) × 100
Instrumento de medição	Relatórios operacionais.
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	≥ 99% – Pagamento integral do valor mensal do contrato; De 95% a 98,99% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; De 90% a 94,99% – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; < 90% – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;

INDICADOR Nº 08 - TEMPO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir agilidade no suporte técnico
Meta a cumprir	Crítico: 15 min; Alto: 30 min; Médio: 2h.
Mecanismo de Cálculo	Percentual de chamados atendidos dentro do SLA
Instrumento de medição	Sistema de chamados
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
	Até 10% dos chamados fora SLA – Pagamento integral do valor mensal do contrato;

Faixas de ajuste no pagamento	De 10% a 20% – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; De 20% a 30% – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; Acima de 30% – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;

INDICADOR Nº 09 - ENTREGA DE RELATÓRIOS GERENCIAIS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir governança e transparência contratual.
Meta a cumprir	Entrega até o 5º dia útil do mês subsequente
Mecanismo de Cálculo	Verificação do prazo de entrega.
Instrumento de medição	Protocolo de entrega.
Forma de acompanhamento	Relatórios gerenciais: consumo; indisponibilidade; QoS; bilhetagem; chamados; SLA; portabilidade; segurança.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Entrega no prazo – Pagamento integral do valor mensal do contrato; Atraso até 5 dias – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; Atraso superior a 5 dias – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; Não entrega – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;

INDICADOR Nº 10 - PORTABILIDADE NUMÉRICA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir migração integral da numeração institucional.
Meta a cumprir	100% das faixas migradas sem interrupção
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de falhas identificadas na migração.
Instrumento de medição	Relatórios técnicos.
Forma de acompanhamento	Fiscalização técnica.
Periodicidade	Por evento.
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	Entrega no prazo – Pagamento integral do valor mensal do contrato; Atraso parcial – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; Falha com interrupção – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; Perda de numeração – Glosa de 15% sobre o valor mensal do contrato + sanções;

INDICADOR Nº 11 - DISPONIBILIDADE DO SUPORTE 24X7	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento técnico ininterrupto.
Meta a cumprir	Disponibilidade contínua do suporte.
Mecanismo de Cálculo	Verificação das ocorrências de indisponibilidade.
Instrumento de medição	Registros de atendimento.
Forma de acompanhamento	Central de chamados
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Atendimento Regular – Pagamento integral do valor mensal do contrato; Falha pontual – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; Central indisponível > 1h – Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; Reincidência mensal – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato;

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

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

b) não configure descaracterização do objeto contratado.

8.3. **Pagamento**

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

8.3.2. O pagamento será efetuado mensalmente, mediante apresentação da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e) correspondente ao período efetivamente prestado, após a certificação da fiscalização técnica quanto à conformidade do serviço. A NFS-e deverá ser emitida somente após o encerramento do mês de prestação dos serviços, sendo vedada a cobrança antecipada.

8.3.3. A Contratada deverá encaminhar a NFS-e e o detalhamento dos serviços, quando aplicável, aos endereços eletrônicos indicados pela fiscalização administrativa e técnica após a assinatura do contrato. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária emitida através do Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI, observadas as retenções tributárias cabíveis.

8.3.4. O prazo para pagamento será de até 30 dias, contado do recebimento da NFS-e pela Contratante, devidamente atestada pela

fiscalização técnica, nos termos da legislação aplicável. A contagem do prazo poderá ser suspensa caso a nota apresente incorreções ou pendências que impeçam sua liquidação. Nesta hipótese, o prazo será reiniciado após a regularização pela Contratada, sem ônus adicional à Administração.

8.3.5. A Contratante poderá glosar ou reter valores quando constatada falha na prestação do serviço, interrupção não programada, degradação da qualidade ou descumprimento das obrigações contratuais. A glosa será formalmente registrada pela fiscalização e comunicada à Contratada, assegurado o direito ao contraditório e a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado..

8.3.6. A NFS-e deverá conter:

a) competência correspondente ao mês da prestação dos serviços;

b) valor devido, conforme preço global mensal fixo contratado;

c) dados do contrato;

d) dados do tomador (HU-UFPI/Ebserh/HU Brasil);

e) CNPJ do prestador idêntico ao constante dos documentos de habilitação;

f) tributos incidentes e retenções aplicáveis.

8.3.7. 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 ou à documentação seguinte:

8.3.7.1. prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica(CNPJ);

8.3.7.2. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.3.7.3. prova de regularidade para com a Fazenda Federal, na forma da lei;

8.3.7.4. prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

8.3.7.5. prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

8.3.7.6. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943.

8.3.8. A manutenção da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista será verificada antes de cada pagamento, mediante consulta ao SICAF. Constatada irregularidade, a Contratada será notificada para regularização no prazo legal. Persistindo a irregularidade, além das medidas previstas no RCC 3.0, o pagamento poderá ser suspenso até sua correção, assegurada a ampla defesa.

8.3.9. Em caso de atraso no pagamento exclusivamente imputável à Administração, será devida atualização financeira, conforme índices previstos na legislação aplicável, calculada desde o vencimento da obrigação até sua efetiva quitação.

8.3.10. É vedado o pagamento, a qualquer título, a empresa que possua servidor público da ativa do órgão contratante em seu quadro societário, nos termos da legislação vigente.

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

8.3.12. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

8.3.13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar 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.

8.3.14. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

8.3.15. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.3.16. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

8.3.17. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

8.3.19. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. As cláusulas específicas que irão estabelecer as sanções administrativas relacionadas à seleção de fornecedores constam no Edital e os critérios de sanções administrativas relacionadas à gestão contratual constam no Contrato.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. As despesas decorrentes da contratação prevista neste Termo de Referência serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento para o exercício de 2026.

10.2. Em atenção ao art. 30 do Regulamento de Compras e Contratos da EBSERH - RCC 3.0, a estimativa de preços da contratação será

sigilosa.

10.3. O detalhamento da pesquisa de preços encontra-se no processo de acesso restrito SEI nº 23524.015738/2026-13.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Plano Anual de Compras (PAC 2026), observados os prazos de início do planejamento da contratação previstos no RCC 3.0, bem como no Plano de Aplicação de Recursos/Acordo Organizativo de Compromissos (AOC 2026).

11.2. As despesas do ano subsequente estarão submetidas à dotação orçamentária própria prevista para atendimento da presente finalidade, a ser consignada pelo HU-UFPI/EBSERH/HU BRASIL.

12. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

12.0.1. A contratação será executada sob o regime de **Preço Global**, conforme art. 9º, inciso II, do Regulamento de Compras e Contratos da EBSERH (RCC 3.0), tendo em vista que os quantitativos mensais dos serviços são conhecidos, estáveis e previamente definidos no item 4.2. deste Termo de Referência. O regime de preço global é o mais adequado para serviços de telefonia institucional, uma vez que os parâmetros de consumo são padronizados e não variam de acordo com a utilização real, permitindo à Administração a previsão orçamentária e o controle contratual de forma objetiva.

12.0.2. O valor contratado abrangerá a prestação contínua dos serviços, incluindo todas as funcionalidades necessárias, suporte técnico, disponibilização do entroncamento SIP dedicado, operação dos canais simultâneos, manutenção da faixa DDR e demais elementos indispensáveis à plena execução contratual.

13. DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE TERMO DE CONTRATO E DA SUA VIGÊNCIA

13.1. Para esta contratação será necessário a formalização de Termo de Contrato com vigência de 36 (trinta e seis) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por período até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme RCC 3.0, mediante termos aditivos, após a verificação da real necessidade e com vantagens à Administração, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para o HU-UFPI - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO PIAUÍ.

13.2. Para fins de renovação/prorrogação contratual, o Gestor do Contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, deverá encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do CONTRATO, a respectiva documentação para o aditamento.

14. DO REAJUSTE

14.1. Os preços contratados permanecerão fixos e irreajustáveis durante os primeiros 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta, em conformidade com a legislação vigente.

14.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais podem ser reajustados, mediante solicitação da CONTRATADA e aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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 formalizado por apostilamento.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIOS

15.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

15.1.1. Para instalação e ativação da solução por empresa terceirizada da contratada.

15.1.2. Prestação de suporte técnico, por empresa terceirizada pela contratada.

15.1.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

15.1.4. A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

15.1.5. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

15.1.6. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

16. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra jurídica, desde que:

I - sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

II - sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

III - não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

17. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

17.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

17.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

17.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o incisos I do art. 184 do RLCE 2.0.

17.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

17.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

17.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

17.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

17.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

17.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

17.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

17.7. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

17.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

17.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

17.10. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.11. Será considerada extinta a garantia:

17.11.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

17.11.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

17.12. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

17.13. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato."

18. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

18.1. **Modalidade da Licitação**

18.1.1. Esta licitação deve ser realizada na modalidade PREGÃO na forma eletrônica, de acordo com o art. 6º, IV, do RCC 3.0.

18.1.2. O tipo e critério de julgamento da licitação é o MENOR PREÇO POR GRUPO para a seleção da proposta mais vantajosa.

18.1.3. Regime da execução dos contratos é de EMPREITADA POR MENOR PREÇO POR GRUPO, uma vez que permite o pagamento apenas pelos serviços efetivamente executados e justifica-se pela dificuldade de definir-se, de antemão, o quantitativo exato de utilização do serviço.

18.1.4. Como critério de aceitabilidade de preços, serão considerados como máximos os preços estimados das tabelas do levantamento de custos, tanto global quanto unitários.

18.1.5. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

18.1.6. Deve ser observado a aplicabilidade do Direito de Preferência – Lei Complementar nº 123/2006.

18.2. **Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência**

18.2.1. Deve ser observado a aplicabilidade do Direito de Preferência – Lei Complementar nº 123/2006.

18.3. **Qualificação Técnica**

18.3.1. As empresas deverão comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos definidos a seguir:

18.3.1.1. A(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar:

a) Atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorridos no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;

b) Atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

c) O Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo de Referência, subscrito pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

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

18.4. **Impedimentos de participação**

18.4.1. Conforme o art. 70 do RCC 3.0, estará impedida de participar da contratação a empresa que se enquadrar em qualquer das seguintes situações:

I - que esteja suspensa no âmbito da Rede Ebserh;

II - declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

III - impedida de licitar e de contratar com a União;

IV - constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

V - cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

VI - constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VII - cujo administrador seja sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, à época dos fatos que motivaram a sanção;

VIII - que tenha, nos seus quadros de diretoria, pessoa que, em razão de vínculo de mesma natureza, tenha integrado empresa declarada inidônea;

IX - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja empregado, servidor cedido ou em exercício na Ebserh;

X - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja integrante de órgão estatutário da Ebserh;

XI - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja integrante do Ministério da Educação ou de Instituições Federais de Ensino Superior e congêneres signatárias de contratos de gestão com a Ebserh;

XII - que tenha integrante de órgão estatutário, empregado, servidor cedido ou em exercício na Ebserh, bem como integrante do Ministério da Educação ou de Instituições Federais de Ensino e congêneres signatários de contratos de gestão com a Ebserh.

19. VISTORIA PARA LICITAÇÃO

19.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a LICITANTE poderá, a seu critério, realizar vistoria técnica nas instalações do local de execução dos serviços, promovendo, por sua conta e risco, todos os levantamentos que considerar necessários à formulação de sua proposta.

19.2. A vistoria, quando realizada, deverá ser previamente agendada e acompanhada por representante designado pela CONTRATANTE, em horário comercial, por meio do seguinte contato:

a) Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí – HU-UFPI/HU BRASIL: telefone (86) 3228-5273, e-mail usop.hu-ufpi@ebserh.gov.br

19.3. O prazo para realização da vistoria iniciar-se-á no primeiro dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o último dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

19.3.1. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

19.4. Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, “pen-drive” ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

19.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

19.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

20. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICA

20.1. A CONTRATADA deverá adotar práticas de sustentabilidade observando o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 7ª Edição (https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoesecontratos/licitacoes-sustentaveis).

20.2. Em atendimento ao inciso XI do art. 7º da Lei nº 12.305/2010 deve ser dada prioridade aos produtos reciclados e recicláveis, sempre que possível e no que couber, bem como devem ser utilizados critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis.

20.3. Nos art. 5º, art. 6º e art 7º do Regulamento de Compras e Contratos do HU Brasil - RCC 3.0, no que couber.

20.4. Além disso, devem ser adotados os seguintes atos de logística sustentável, previstos no art. 256 e art. 257 do Regulamento de Compras e Contratos do HU Brasil- RCC 3.

21. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

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

a) adotar medidas para conformidade de suas operações ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais e das orientações emanadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

b) assegurar que o tratamento de dados pessoais será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);

c) manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

d) adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;

e) cooperar entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na legislação em vigor;

f) orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;

g) comunicar à outra parte, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais a que tenha acesso, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD.

21.2. Especificamente a CONTRATADA se compromete ao seguinte:

a) cientificar-se da Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE;

b) apresentar todos os dados e informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida com a CONTRATANTE e/ou adotar as providências lícitas por ela indicadas;

c) não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;

d) quando verificada qualquer das hipóteses de término do tratamento de dados pessoais previstas no art. 15 da LGPD, interromper o tratamento e eliminar completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), autorizada a conservação para as finalidades estabelecidas no art. 16 da LGPD.

22. CESSÃO DE CRÉDITO

22.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

22.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

22.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

22.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

22.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

22.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado

23. ANEXOS

23.1. ANEXO I - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (38981067)

23.2. ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (38981116)

23.3. ANEXO III - DECLARAÇÃO DE VISTORIA (38981595)

23.4. ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA (38981740)

23.5. ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (61433840)

24. ENCAMINHAMENTOS FINAIS

24.1. O presente Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento de 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.

24.2. Equipe de Planejamento da Contratação, Portaria - Nº 09, de 08 de abril de 2026.

(assinado eletronicamente)
Heráclito Carlos Gomes da Silva
Assistente Administrativo
Coordenador da EPC

(assinado eletronicamente)
Virgílio Freitas Rego Lima
Engenheiro de Produção
Integrante da EPC

(assinado eletronicamente)
Mádson da Silva Santos
Analista de Tecnologia da Informação - Suporte de Redes
Integrante da EPC

(assinado eletronicamente)
Thiago Odon Castro de Almeida
Analista de Tecnologia da Informação
Integrante da EPC

De acordo e aprovado pela Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar.

Encaminhem- se os autos à Gerência Administrativa do HU-UFPI para aprovação.

(assinado eletronicamente)
José Soares Júnior
Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar
HU-UFPI/HU Brasil

De acordo e aprovado pela Gerência de Administração.

Encaminhem- se os autos à Superintendência para aprovação e posterior encaminhamento ao Setor de Administração para prosseguimento dos trâmites.

(assinado eletronicamente)
Acácio Salvador Veras e Silva
Gerente Administrativa
HU-UFPI/HU Brasil

De acordo, aprovo o Termo de Referência, por seus próprios fundamentos e pela essencialidade da contratação.

Encaminhe-se ao Setor de Administração para dar continuidade ao processo.

(assinado eletronicamente)
André Gonçalves da Silva
Superintendente
HU-UFPI/HU Brasil

Documento assinado eletronicamente por **Virgilio Freitas Rego Lima**, **Membro da Equipe**, em 24/06/2026, às 08:51, 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 **Madson da Silva Santos**, **Analista de Tecnologia da Informação**, em 24/06/2026, às 08:55, 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 **André Gonçalves Da Silva** , **Superintendente**, em 24/06/2026, às 08:59, 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 **Acácio Salvador Veras e Silva**, **Gerente**, em 24/06/2026, às 09:00, 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 **Thiago Odon Castro De Almeida**, **Fiscal de Contrato - Técnico, Substituto(a)**, em 24/06/2026, às 09:22, 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 **Jose Soares Junior**, **Chefe de Divisão**, em 24/06/2026, às 12:37, 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 **62203329** e o código CRC **407C0C58**.