Termo de Referência - SEI

Processo nº 23530.025215/2025-15

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto **contratação de Serviço de Telefônia Fixa Comutada (STFC),** para atendimento às necessidades do Hospital Universitário de Sergipe - HU-UFS/ HU Brasil, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas expressas em edital, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogável por mais 48 (quarenta e oito) meses, totalizando 60 (sessenta) meses.

1.2. A licitação será composta por um único grupo, conforme tabela 1 do item 3.1 deste edital. E, optando-se por participar, deve o fornecedor enviar proposta para todos os itens que o compõem. Os itens devem ser fornecidos pela mesma empresa visto que representa o serviço de telefonia fixa em sua totalidade. Assim, é possível garantir padrões de desempenho, qualidade e compatibilidade entre todos itens.

2. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

2.1. A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh / HU Brasil) foi criada por meio da Lei nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011. 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. Trata-se da maior rede de hospitais públicos do Brasil e suas atividades unem dois dos maiores desafios do país - a saúde e a educação. No desempenho de suas funções, vem melhorando a qualidade de vida de milhões de brasileiros, por meio da atuação de uma rede que inclui a Administração Central da empresa e 45 Hospitais Federais (HUF), que exercem suas atividades embasando-se na gestão de excelência.

2.3. Os Hospitais integrantes da Rede HU Brasil têm um papel de destaque para a sociedade, uma vez que exercem a função de centros de referência de média e alta complexidade para o Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, são hospitais vinculados às universidades federais que apoiam a formação de profissionais de saúde e o desenvolvimento de pesquisas.

2.4. Hoje, a solução de telefonia utilizada pelo HU-UFS/ HU Brasil é um serviço compartilhado com o Campus da Universidade Federal de Sergipe, sendo esta gestora do atual contrato, sem qualquer gerência ou autonomia do HUUFS. Este cenário contradiz com a importância dos serviços de telecomunicações para HU-UFS/ HU Brasil, os quais garantem operacionalidade e comunicação eficaz dos serviços corporativos que dependem de telefonia, além de dar suporte aos serviços internos e externos com os empregados, fornecedores, usuários e pacientes.

2.5. A presente solução tem papel essencial no desenvolvimento das ações da Administração, facilitando a comunicação, reduzindo tempo de resposta para situações emergênciais, promovendo celeridade às ações administrativas e assistenciais do HU-UFS/ HU Brasil;

2.6. Pretende-se, com a escolha da melhor solução objetivo deste estudo, o alcance dos objetivos elencados abaixo:

2.6.1. Reduzir probabilidades de problemas relacionados à gestão do Campus UFS, no que tange tomadas de decisão administrativas e/ou técnicas acerca da telefonia, o que pode trazer indisponibilidades ou incompatibilidade com os serviços disponibilizados no HU-UFS;

2.6.2. Criar um cenário de uso exclusivo da solução, no qual permita a gestão plena e adequação da mesma às necessidades do HU-UFS/ HU Brasil, sem intermediações;

2.6.3. Melhoria nos aspectos de segurança da informação, tendo em vista uso exclusivo da solução com o não compartilhamento com outra instituição;

2.6.4. Utilização de recursos tecnológicos atualizados de telefonia nas demandas assistenciais, de ensino e pesquisa, atendendo da melhor forma possível os usuários do Sistema Único de Saúde no que tange aos serviços de comunicação do HU-UFS/ HU Brasil;

2.6.5. Qualidade nos serviços de telefonia fim de garantir agilidade no desenvolvimento das atividades entre as unidades administrativas, assistências e público externo do HU-UFS/ HU Brasil;

2.6.6. Adquirir, de forma vantajosa para a instituição, solução que atenda os requisitos do objeto nos aspectos ambientais, econômico-financeiros e téncinos.

3. DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO DE TIC E QUANTIDADE ESTIMADA

3.1. Tabela contendo características e quantitativos dos itens a serem licitados:

GRUPO	CATSER	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADES MÊS
Único	27731	1	Assinatura do acesso baseado em protocolo E1 ou SIP Trunk, com link dedicado e 30 (trinta) canais bidirecionais ativos, para acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade Ligação Local e longa distância Nacional, compreendendo instalação, operação, manutenção e suporte técnico, com STFC ilimitado para: • Fixo/Móvel Local • Fixo/Móvel Interurbano • Fixo/Fixo Local • Fixo/Fixo Interurbano	Mês	1

Tabela 1 - Descrição detalhada da solução de TIC

3.2. De acordo com o art. 34 da Lei 13.303 de 30 de junho de 2016 e art.30 do Regulamento de compras e contratos (RCC)3.0 da EBSERH/ HU Brasil, **o valor estimado do procedimento licitatório será sigiloso**, facultando-se sua publicidade, mediante justificativa.

3.3. A pesquisa de preço foi realizada pela Equipe de Planejamento da Contratação, observando o que determina a Norma Operacional de Pesquisa de Preços da Rede HU Brasil (SEI nº 3/2024/SCCEN/CAD/DAI-EBSERH / HU Brasil).

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A aquisição será realizada via **Pregão Eletrônico**, sob o modelo **Tradicional**, adotando-se o critério de **menor preço global**.

4.2. A opção por uma solução agrupada em um único grupo, dá-se considerando aspectos técnicos e necessidade de compatibilidade entre os itens do supracitado grupo, objetivando assim o sucesso do funcionamento da solução;

4.3. A solução contratada deverá oferecer uma infraestrutura completa, robusta e escalável de telecomunicações, baseada em link digital E1 de alta disponibilidade e serviços de voz ilimitados, incluindo todos os serviços de telefonia associados, com capacidade plena para garantir comunicação segura, estável e contínua entre os diversos setores e usuários finais, permitindo que a instituição realize suas atividades com eficiência, segurança e qualidade, atendendo plenamente às necessidades de comunicação institucional;

4.4. 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;

4.5. O link deverá fornecer 30 canais digitais simultâneos, operando em padrão SIP, conforme especificação necessária para integração à central telefônica do órgão. A contratação deve assegurar que o serviço esteja em conformidade com as normas técnicas vigentes da Anatel, proporcionando desempenho compatível com ambientes de missão crítica, com baixa taxa de falhas.

4.6. A solução deve garantir infraestrutura confiável para realizar e receber chamadas telefônicas em grande volume, abrangendo ligações locais e de longa distância, destinadas tanto a terminais fixos quanto móveis, todas com minutagem ilimitada.

4.7. As chamadas de fixo para fixo e fixo para móvel dentro da mesma área local deverão ser encaminhadas sem restrições, com estabilidade plena, latência reduzida e identificação correta do número originador.

4.8. As chamadas de longa distância nacional devem ser encaminhadas com total cobertura territorial, utilizando código de seleção de prestadora adequado e mantendo qualidade de áudio consistente, uniformidade de sinal e rotas otimizadas em backbone nacional.

4.9. A operadora contratada deverá disponibilizar meios para acompanhamento detalhado de todo o tráfego telefônico, incluindo relatórios gerenciais, bilhetagem (CDR), monitoramento de chamadas e histórico de consumo, permitindo auditoria e gestão precisa do uso do serviço.

4.10. A entrega do link deverá incluir instalação física, ativação técnica completa e o suporte especializado durante toda a vigência contratual. Isso envolve realização de testes de funcionamento, adequação da interface de rede no ponto de demarcação (PDR), verificação de sinalização, ajustes finos necessários para integração com a central telefônica da instituição e acompanhamento inicial para garantir operação estável.

4.11. A contratada também será responsável por prover suporte técnico contínuo, englobando atendimento remoto e presencial, manutenção corretiva e preventiva, resolução de incidentes, monitoramento proativo do enlace e comunicação imediata em caso de falhas ou indisponibilidades.

4.12. O serviço deve permanecer plenamente funcional ao longo de todo o contrato, garantindo que as atividades administrativas e operacionais do órgão não sofram interrupções decorrentes de indisponibilidade do link ou dos serviços de voz associados.

4.13. A solução deve incluir ainda repasse de conhecimento para a equipe técnica local, fornecendo instruções quanto ao uso, interpretação de relatórios, procedimentos de abertura de chamados e noções básicas de diagnóstico, assegurando que o contratante tenha autonomia operacional suficiente para acompanhamento do cotidiano do serviço.

4.14. A prestação do serviço não gerará vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a unidade CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, assim não há o que se pensar em dedicação de mão de obra exclusiva.

5. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL

5.1. O alinhamento entre a contratação e o planejamento, assegura uma melhor aplicação dos recursos para alcançar os resultados esperados a longo prazo, dado que este processo aquisitivo considere a avaliação dos fornecedores, a análise das especificações técnicas, a conformidade com as normas vigentes e as melhores práticas de mercado e compliance da Ebserh/HU Brasil;

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos estratégicos
OE18	Promover inovação e transformação digital na Rede Ebserh/ HU Brasil

Tabela 2 - Alinhamento da solução aos planos estratégicos

ALINHAMENTO AOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE TI	
ID	Objetivos estratégicos
OETIC8	Garantir a utilização dos recursos de telecomunicações e internet do HU-UFS/ HU Brasil

Tabela 3 -Alinhamento aos objetivos estratégicos

6. CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO ÚNICA DE TI

6.1. Os itens apresentados neste instrumento caracterizam-se como de natureza comum, tendo em vista que são geralmente ofertados pelas empresas e são facilmente comparáveis entre si, já que possuem padrões de desempenho e de características gerais similares, de modo a permitir objetivamente uma decisão de contratação com base no menor preço, por meio de especificações usuais e amplamente praticadas no mercado.

6.2. A aquisição será realizada via **Pregão Eletrônico**, sob o modelo **Tradicional**, adotando-se o critério de **menor preço global**.

6.3. Considerando necessidade de compatibilidade entre os itens da solução, os mesmos estão apresentados em grupo único;

7. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Requisitos de Negócio

7.1.1. As instalações das conexões de entrada na unidade hospitalar deverão seguir orientações do Setor de Infraestrutura Física do HU-UFS/ HU Brasil, tendo em vista a necessidade de diminuição da poluição visual externa da instituição e restrições de acesso a tais cabeamentos;

7.1.2. Prover maior segurança, controle e qualidade de sinal de voz aos colaboradores que necessitam de acesso aos recursos de comunicação;

7.1.3. Solução de comunicação de voz compatíveis com a quantidade de colaboradores e empregados existentes nesta Instituição, prevendo a possibilidade de expansão futura;

7.1.4. Solução com recursos tecnológicos de comunicação de voz homologados pelas autoridades competentes;

7.1.5. Recursos tecnológicos para comunicação de voz e dados que apoiem atividades de transformação digital;

7.1.6. Deve-se assegurar que a solução de telefonia contratada garanta um nível mínimo de qualidade preestabelecido e que não haja dependências de tecnologias proprietárias ou de determinados fabricantes e equipamentos;

7.1.7. A solução proposta seja comum de mercado e apta a ser fornecida por diferentes prestadores de serviço do ramo;

7.1.8. A solução proposta deve possuir capacidade de, no mínimo, 200 DDR (Discagem Direta por Ramal);

7.1.9. A solução deve prover mecanismos que assegurem segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade;

7.1.10. A solução deve disponibilizar o fornecimento de serviços de telefonia fixo comutado (STFC) nas modalidades local (LOCAL) e longa distância nacional (LDN), sendo que ambas as modalidades devem proporcionar ligações do tipo número fixo para número fixo (FIXO-FIXO) e número fixo para número móvel (FIXO-MÓVEL)

7.1.11. As faturas/notas fiscais deverão ser disponibilizadas via web de forma detalhada e com antecedência mínima de 10 (dez) dias dos vencimentos destas;

7.1.12. A Nota Fiscal/Fatura deverá conter de forma clara as seguintes informações:

a) Descrição do serviço prestado como o número do circuito, terminal ou número chave do Tronco SIP ou Entroncamento Digital, para o qual o serviço é destinado;

b) O valor da retenção tributária (Lei 9430/96);

c) O número da fatura;

d) A data da emissão;

e) A data do vencimento;

f) Descontos, quando existirem, e outros.

7.1.13. No relatório das ligações deverão constar, para cada chamada, as seguintes informações: data, tipo da chamada, número individual de origem, número chamado, horário, duração da chamada, tipo da tarifa e valor, bem como a totalização em hora/minutos para cada tipo de ligação;

7.1.14. 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;

7.1.15. Deverá existir o serviço de identificação numérica ativado em todos os números de DDR contratados nas chamadas saintes originadas (serviço bina);

7.1.16. O perfil de tráfego informado não constitui qualquer compromisso futuro do contratante junto à contratada, tampouco pode ser limitador dos serviços a serem prestados ao HU-UFS/ HU Brasil. Ele servirá tão somente de subsídio às licitantes na formulação das propostas e na indicação do preço global e os responsáveis pela análise e aferição da proposta mais vantajosa para ao HU-UFS/ HU Brasil;

7.1.17. Não serão admitidos custos adicionais de quaisquer naturezas para instalações, programações ou reprogramações dos equipamentos pertencentes à CONTRATADA, que eventualmente se façam necessários para o funcionamento dos serviços oferecidos pela mesma;

7.1.18. A implantação dos serviços pela Contratada, objeto deste pregão, deverá ser realizada com prévio agendamento, com o objetivo de reduzir ao mínimo possível o tempo de interrupção dos serviços;

7.1.19. Os equipamentos e materiais, caso sejam necessários para a prestação dos serviços, serão disponibilizados pela Contratada nos locais indicados pela Contratante em regime de Comodato;

7.1.20. O meio de acesso para os serviços de Entroncamento Digital de Voz ficará a critério da operadora;

7.1.21. Deverá ser a contratada legalmente autorizada e regulamentada junto à ANATEL para a prestação dos serviços STFC(Serviço de Telefonia fixo Comutada);

7.1.22. 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;

7.1.23. Para o Serviço de telefonia fixa comutado, a contratada deve utilizar como parâmetros para a medição da qualidade aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL.

7.2. **Requisitos Tecnológicos**

7.2.1. Contratação de serviço de tronco digital do tipo link E1 digital ou SIP ,ficando a critério do fornecedor o tipo de tecnologia,com 30 canais de voz para atendimento de Instituição localizada em Aracaju-SE, incluindo instalação, configuração, manutenção e suporte técnico completo durante a vigência do contrato;

7.2.2. Caso seja fornecida a tecnologia E1 digital, todas as despesas de fornecimento do link físico serão de responsabilidade da Contratada. Em termos de preços, as propostas competirão em igualdade, independente desta característica técnica;

7.2.3. A solução deverá assegurar alta disponibilidade, minimizando impactos operacionais em caso de indisponibilidade de qualquer dos acessos;

7.2.4. Enlace E1 dedicado em meio óptico próprio da CONTRATADA, instalado *in loco*, no qual deve ser garantida banda bidirecional e que estejam garantidos 30 (trinta) canais de voz bidirecionais e simultâneos;

7.2.5. Acesso redundante por meio da conexão de internet da CONTRATANTE, configurado para atuar como contingência automática ou manual, conforme arquitetura definida.

7.2.6. Compatibilidade com sistemas de telefonia IP PBX. Protocolo de sinalização SIP para integração com central telefônica PBX;

7.2.7. O tronco contratado deverá ser do tipo IP dedicado e devem seguir as seguintes especificações:

7.2.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer um enlace dedicado em meio óptico (fibra), no qual deve ser garantida banda bidirecional mínima de 10Mbps, a fim de que estejam garantidos 30 canais de voz bidirecionais de 64kbps;

7.2.7.2. O tráfego de voz se dará na forma de comutação de pacotes, segundo os protocolos definidos abaixo, bem como definições correlatas:

7.2.7.2.1. IP (Internet Protocol - RFC 0791);

7.2.7.2.2. TCP (Transmission Control Protocol - RFC 0793);

7.2.7.2.3. UDP (User Datagram Protocol - RFC 0768);

7.2.7.2.4. SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261);

7.2.7.2.5. SDP (Session Description Protocol - RFC 2327);

7.2.7.2.6. RTP (Real-Time Transport Protocol - RFCs 1889 e 1890);

7.2.7.2.7. SRTP (Secure Real-time Transport Protocol - RFC 3711);

7.2.7.3. O áudio trafegado deve utilizar os seguintes CODECs para codificação e decodificação para o meio digital, na seguinte ordem de prioridade:

7.2.7.3.1. ITU G.729;

7.2.7.3.2. ITU G.711 alaw;

7.2.7.3.3. ITU G.711 µlaw.

7.2.8. As Ligações fixo-fixo local devem prover tráfego telefônico local em chamadas FIXO-FIXO, originadas das cidades de Aracaju-SE, de forma ilimitada;

7.2.9. As Ligações fixo-móvel local devem prover tráfego telefônico local em chamadas FIXO-MÓVEL, originadas das cidades de Aracaju-SE, de forma ilimitada;

7.2.10. As Ligações fixo-fixo longa distancia devem prover tráfego telefônico de longa distância nacional (LDN) em chamadas FIXO-FIXO, para qualquer degrau tarifário, originadas das cidades de Aracaju-SE, de forma ilimitada;

7.2.11. As ligações fixo-móvel longa distancia devem prover tráfego telefônico de longa distância nacional (LDN) em chamadas FIXO-MÓVEL, para qualquer degrau tarifário, originadas das cidades de Aracaju-SE, de forma ilimitada;

7.2.12. O serviço deverá incluir o recurso DDR (discagem direta a ramal),com suporte a no mínimo 200 DDR, de modo a possibilitar a obtenção de um canal ou tronco capaz de oferecer conexão direta com qualquer ramal do HU-UFS/ HU Brasil naquele endereço, sem a necessidade de atendimento pela telefonista.

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

7.2.14. 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.

7.2.15. As tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacional, 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 4% (quatro por cento) dos casos.

7.2.16. 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.

7.2.17. A solução 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,ou seja,quaisquer serviços tarifados nãos cobertos pelo contrato.

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

7.2.19. Não haverá cobrança e nem será pago valor mensalmente pela disponibilidade dos blocos DDR para o HU-UFS/ HU Brasil;

7.2.20. 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.

7.2.21. 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.

7.3. **Requisitos de garantia e manutenção**

7.3.1. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com horário de atendimento de incidentes das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, com atendimento por profissionais devidamente capacitados a fim de correção de qualquer defeito apresentado em qualquer componente da solução de telefonia, equipamento, peça ou componente, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções, sem qualquer ônus adicional para esta instituição;

7.3.2. Deverá ser disponibilizada central de atendimento em território nacional, com horário de atendimento mínimo das 08h às 18h, para atendimento de chamados, esclarecimento de dúvidas ou solicitações de manutenção corretiva e/ou preventiva do serviço.

7.3.3. O suporte técnico deverá estar disponível para acionamento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma ininterrupta, durante todo o período de vigência do contrato;

7.3.4. Caracterizando a abertura do chamado, o suporte técnico poderá ser acionado por intermédio de:

a) serviço de ligação 0800 para abertura de chamado;

b) recebimento de correio eletrônico (e-mail);

c) através de chamados abertos via endereço web destinado a tal fim (portal web de helpdesk) ou similar;

d) nas dependências da CONTRATANTE, sempre que a natureza do serviço exigir a presença profissional técnico da prestadora do serviço, todos sem custos para esta instituição.

7.3.5. Eventuais intervenções no serviço que demandem sua indisponibilidade, deverão ser previamente agendadas com esta instituição, com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas) e realizadas, se possível, em horários que não impactem o andamento dos trabalhos em curso da instituição. Ressalta-se que, caso tais intervenções ocorram nas dependências do nosocômio, estas deverão ser, preferencialmente, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h;

7.3.6. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA.

7.3.7. Em caso de indisponibilidade do serviço de telecomunicação, este deverá ser restabelecido de acordo com o quadro de nível de serviço disponível a seguir, a contar do momento da abertura do chamado junto a central de atendimento ou da detecção, por parte do fornecedor do serviço, da indisponibilidade, prevalecendo o que ocorrer primeiro.

7.3.8. Os níveis de serviço exigidos para atendimento, serão contados a partir da abertura do chamado de suporte técnico. A tabela abaixo define os prazos para atendimentos e soluções definitivas quando houver problema ou anomalias dos serviços fornecidos, devendo-se, caso tal patamar seja ultrapassado, a aplicação de sanções contratuais;

Dias úteis, sábado, domingos e feriados		
Serviço	**Prazo**	**Início da contagem**
Configuração de equipamento	4 horas	Imediatamente após o envio da OS ou a critério da CONTRATANTE, quando for o caso
Restabelecimento do serviço, em casos de falhas graves que comprometam todo ou parte do sistema de telefonia desta instituição.	8 horas	Imediatamente após o envio da OS
Substituição de equipamento crítico defeituoso ou que apresente intermitência no fornecimento do serviço	1 dia	Imediatamente após o envio da OS

Tabela 4 - níveis de serviço

7.3.9. A Central de Atendimento da Empresa contratada deverá ser capaz de prestar informações sobre o status de configuração e características operacionais dos serviços contratados, e disponibilizar ao Contratante a possibilidade de fazer solicitações de configuração, ativação e desativação de qualquer um dos serviços contratados, entrega ou recolhimento de recursos, bem como outros procedimentos previstos em contrato.

7.3.10. O atendimento dos chamados poderá ser realizado de forma inicialmente remota (troubleshooting), sendo necessário atendimento no local (on-site) nos casos em que todas as possibilidades de restabelecimento remoto do enlace tenham sido exauridas.

7.3.11. No que tange a modalidade on-site, os reparos necessários deverão ser realizados no próprio local de instalação do enlace;

7.3.12. Havendo alguma eventual paralisação do serviço, a CONTRATADA se compromete a realizar as correções necessárias à reativação dos serviços. Entende-se por reativação dos serviços, a série de procedimentos destinados a recolocar estes serviços em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de equipamentos, materiais e ajustes ou reparos nos equipamentos da empresa contratada.

7.3.13. Quando não for possível à CONTRATANTE a abertura de chamado devido a falha nos canais de atendimento da CONTRATADA, a indisponibilidade será considerada a partir da efetiva interrupção registrada pelos sistemas da CONTRATANTE.

7.3.14. Qualquer interrupção programada para manutenção nos enlaces e/ou nos equipamentos e meios utilizados, desde que possa causar interferência no desempenho do serviço prestado, deverá ser comunicada a CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis por meio de mensagem eletrônica, e somente será realizada com a concordância da mesma.

7.3.15. Somente serão aceitas interrupções programadas quando as referidas manutenções exigirem tecnicamente alterações no(s) equipamento (s) ou meio físico responsável pela conexão com a CONTRATANTE.

7.3.16. Entende-se por término do atendimento o momento a partir do qual o serviço estiver disponível, em perfeitas condições de funcionamento, atestado e entregue ao responsável da Contratante para acompanhamento do atendimento.

7.3.17. A CONTRATADA deve monitorar toda a infraestrutura de rede, incluindo pontos de acesso à rede e equipamentos e agir com proatividade para detecção e resolução de incidentes de rede incluindo abertura automática de chamados e mecanismo de notificação para a CONTRATANTE.

7.4. **Requisitos temporais**

7.4.1. A Ordem de FORNECIMENTO e implantação do serviços obedecerão cronogramas de prazos denotados na Tabela 14 - Cronograma Físico-Financeiro, item 14.2

7.4.2. Entende-se por fornecimento do serviço a entrega e instalação de todos os equipamentos e acessórios necessários para a plena operação do objeto deste Termo de Referência;

7.4.3. Devem estar inclusos na solução todos os recursos de conectividade, tais como: modens, conversores, roteadores e correlatos (tais como bandejas, suportes, cabos e parafusos), bem como a infraestrutura para instalação e o funcionamento adequado dos equipamentos de transmissão.

7.4.4. Não haverá compra de equipamentos pela CONTRATANTE. Será considerado o fornecimento dos mesmos, juntamente com a prestação de serviços de comunicação, como parte da solução.

7.4.5. Os serviços em desacordo com o estipulado neste Termo de Referência serão rejeitados, parcial ou totalmente, conforme o caso.

7.4.6. Qualquer problema na entrega, configuração e ativação dos bens deverá ser reportado imediatamente à CONTRATANTE.

7.4.7. Para o aceite dos bens que compõem a solução serão submetidos, a critério da CONTRATANTE, testes de uso ou demonstrações de funcionamento, para verificação de funções e parâmetros especificados neste Objeto.

7.4.8. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo HU-UFS/ HU Brasil e de acordo com os prazos definidos.

7.4.9. A documentação técnica gerada deverá seguir padrão definido pela CONTRATADA, sendo devidamente verificada por responsável designado da CONTRATANTE e atestada pelo Fiscal do Contrato.

7.4.10. Independente de aceite da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e nas condições constantes deste Termo de Referência; obrigando-se a corrigir aquele que apresentar erro ou defeito, de acordo com prazo estabelecido;

7.4.11. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.4.12. Os prazos constantes deste Termo de Referência podem ser prorrogados, excepcionalmente, a

critério da CONTRATANTE, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

7.5. **Dos Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

7.5.1. Os profissionais em atendimento no ambiente da CONTRATANTE, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional do HU-UFS/ HU Brasil.

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

7.5.3. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do Hospital, quando solicitado pela CONTRATANTE.

7.5.4. O acesso às instalações da CONTRATANTE onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.

7.5.5. A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações do HU-UFS/ HU Brasil.

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

7.5.7. A CONTRATADA e seus profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro da CONTRATANTE.

7.5.8. A CONTRATADA e seus profissionais devem respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral.

7.5.9. A CONTRATADA e seus profissionais devem respeitar as especificações técnicas do hardware evitando sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e observando o uso racional de energia.

7.5.10. A CONTRATADA e seus profissionais devem observar sempre as melhores práticas de configuração se software/hardware e sua aderência ao ambiente de infraestrutura existente.

7.6. **Requisitos de segurança da informação**

7.6.1. A CONTRATADA deverá garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação.

7.6.2. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

7.6.3. 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.

7.6.4. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE, conforme itens de instrumento de confidencialidade próprio da CONTRATANTE.

7.6.5. 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.

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

7.6.7. 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 venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

7.6.8. 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 do HU-UFS/ HU Brasil.

8. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À CONTRATAÇÃO

8.1. Entende-se como implantação: a instalação, configuração e migração da plataforma de telefonia;

8.2. A implantação da plataforma de telefonia não poderá interromper o serviço, exceto nas janelas de implantação/manutenção agendadas.

8.3. As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica desta instituição, quando esta entender necessário.

8.4. A prestação dos serviços de implantação será realizada preferencialmente em dias úteis, de segunda a sexta–feira, desde que não impacte o funcionamento do ambiente tecnológico. Nos casos que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em dias da semana, sábados, domingos e feriados. Em qualquer hipótese, não haverá pagamento de hora extra por parte da CONTRATANTE. Todos os custos caberão à CONTRATADA.

9. FORMA DE FORNECIMENTO

9.1. **Do local de entrega :**

9.1.1. A execução do objeto será iniciada após a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente.

9.1.2. A empresa vencedora do certame deverá entregar ou enviar o(s) produto(s) para o seguinte(s) endereço(s) , se for o caso:

UASG	INSTITUIÇÃO	ENDEREÇO	CONTATO	RECEBIMENTO
155017	Hospital Universitário da Universidade Federal Sergipe – HU-UFS/ HU Brasil no Setor de Gestão e Tecnologia da Informação - SGPTI	Rua Cláudio Batista, nº 505, Palestina Aracaju - SE.	SGPTI Telefone: (79) 2105 - 1799 E-mail: sgpti.huse@ebserh.gov.br	De segunda-feira a sexta-feira, das 08h:00min às 11h:30min e das 13h:00min às 16h:00min, em dias úteis.

Tabela 5- Local de entrega

10. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

10.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

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

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

10.1.3. 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.

10.1.4. Prestar informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham ser solicitados pelo preposto da CONTRATADA.

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

10.1.6. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativos e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

10.1.7. 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.

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

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

10.1.10. 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.

10.1.11. 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.

10.1.12. 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, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o Regulamento de Compras e contratos (RCC) 3.0 da HU Brasil;

10.1.13. 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.

10.1.14. 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.

10.1.15. 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.

10.1.16. 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.

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

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

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

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

10.1.21. Identificar, avaliar, tratar os riscos que possam comprometer a efetividade do planejamento da contratação, da seleção do fornecedor e da gestão contratual ou que impeçam o alcance dos resultados que atendam às necessidades da contratação. O gerenciamento desses riscos se materializa no documento denominado Mapa de Gerenciamento de Riscos.

10.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

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

10.2.2. 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.

10.2.3. A Contratada, se não tiver infraestrutura instalada no HU-UFS/ HU Brasil, deve concluir os serviços de instalação, configuração e habilitação dos entroncamentos digitais ópticos no prazos estabelecidos.

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

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

10.2.6. 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.

10.2.7. 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.

10.2.8. 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.

10.2.9. 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.

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

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

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

10.2.13. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro beneficio 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;

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

10.2.15. 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.

10.2.16. 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.

10.2.17. 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.

10.2.18. 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.

10.2.19. 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.

10.2.20. 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.

10.2.21. 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.

10.2.22. 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.

10.2.23. 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.

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

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

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

10.2.27. 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.

10.2.28. 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.

10.2.29. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/ 1990), bem como por todo e qualquer dano causado a terceiros ou à HU Brasil, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela Contratante, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente

aos danos sofridos;"

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

10.2.31. 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.

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

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

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

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

10.2.36. Mediante acordo entre as partes, aceitar os acréscimos e supressões contratuais estabelecidos no Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh/HU Brasil(RCC) 3.0, 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.

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

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

10.2.39. 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, sendo que 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;

10.2.40. 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.

10.2.41. 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.

10.2.42. 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.

11. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E GESTÃO DO CONTRATO

11.1. Da gestão e fiscalização contratual

11.1.1. Após a assinatura do Contrato, a CONTRATANTE deverá nomear o Gestor do Contrato, o Fiscal Requisitante, o Fiscal Administrativo, o Fiscal Técnico, bem como a CONTRATADA deverá indicar o Preposto e um eventual substituto formalmente à CONTRANTE.

11.1.2. 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.

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

11.1.4. 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.

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

11.2. Papeis /responsabilidades:

11.2.1. **Gestor do Contrato:** Gerir a execução do contrato; Orientar a Fiscalização;Encaminhar ordens de fornecimentos;Tratar dos desvios de qualidade da prestação do serviço, quando necessário;Monitorar a execução do contrato;Autorizar a emissão de notas de faturamento;Encaminhar os pagamentos.

11.2.2. **Fiscal Técnico:** Emitir ordens de fornecimentos; Monitorar a execução do contrato;Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização;Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais;Mediar conflitos na execução;Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias;Emitir

o Termo de Recebimento Provisório - TRP; Emitir o checklist de Validação dos Equipamentos;Emitir o Termo de Recebimento Definitivo - TRD;Registrar os chamados técnicos e acompanhar os acordos de níveis de serviços.

11.2.3. **Fiscal Administrativo:** Acompanhar rotineiramente a entrega dos equipamentos contratados, quanto aos aspectos administrativos, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas verificados;Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis;Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que houver dúvida sobre a providência a ser adotada; Zelar por uma adequada instrução processual, quanto à correta juntada de documentos e verificação das regularidades fiscais;Verificação das regularidades trabalhistas;Verificação das regularidades previdenciárias;Acompanhar o saldo de empenho;Formalizar o encerramento Contratual;

11.3. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

11.3.1. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,50% (noventa e nove por cento e cinquenta centésimos) do tempo contratado conforme Tabela 6- Nivel mínimo de serviço.

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

Quesito	Estimativa	Forma de Acompanhamento	Indicador	Métrica
Serviço	99,50% do tempo contratado	Relatórios Gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidades mensal mínima em 99,31%	% Disponibilidade

Tabela 6- Nivel mínimo de serviço

11.4. **Instrumento de medição de resultado (IMR):**

11.4.1. O controle de medição de avaliação de qualidade dos serviços representará 10% (dez por cento) do valor total mensal contratado. Desta forma, 90% (noventa por cento) do valor total mensal contratado será pago referente ao serviço efetivamente prestado. Será acordado que as falhas de qualidade vão gerar descontos, após serem registradas as ocorrências.

11.4.2. 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 entregue pelos fiscais antes da emissão da nota.

11.4.3. 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

11.4.4. 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.

11.5. **Com relação à fiscalização:**

11.5.1. 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.

11.5.2. **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 gerênciais,visando a melhoria da qualidade dos serviços.

INDICADOR Nº 01 - DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA	
Item	**Descrição**
Finalidade	Medir a disponibilidade de serviço de telefonia fixa
Meta a cumprir	99,50% de disponibilidade
Instrumento de medição	Período que o serviço fica operacional no mês (Baseado nos chamados abertos por indisponibilidade de ligações).
Forma de acompanhamento	Relatórios gerênciais
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	(Horas Disponíveis / Horas Totais do Mês) x 100 = X
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
	De 100% a 99,31% - Pagamento integral do valor mensal; De 99,30% a 98,61% - Glosa de 2% sobre o valor mensal;

Faixas de ajuste no pagamento	De 98,60% a 97,92% - Glosa de 6% sobre o valor mensal; De 97,91% a 97,22% - Glosa de 10% sobre o valor mensal; De 97,21% a 96,53% - Glosa de 15% sobre o valor mensal; Abaixo que 96,53% - Glosa de 20% sobre o valor mensal.
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.

Tabela 7- indicador 1 do IMR

INDICADOR Nº 02 - PRAZO DE RECUPERAÇÃO DE TELEFONIA FIXA QUANDO INDISPONIBILIDADE COMPLETA	
Item	**Descrição**
Finalidade	Medir o tempo decorrido entre a abertura do chamados e a recuperação do serviço
Meta a cumprir	8 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 a instalação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Por evento: De 0h a 8 horas – Pagamento integral valor mensal do contrato; De 8,1h a 13h – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; De 13,1h a 18h – Glosa de 6% sobre o valor mensal do contrato; De 18,1h a 23h – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato; De 23,1 h a 28h – Glosa de 15% sobre o valor mensal do contrato; Acima de 28h – 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.

Tabela 8 - indicador 2 do IMR

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; De 4,1h a 6h – Glosa de 2% sobre o valor mensal do contrato; De 6,1h a 8h – Glosa de 6% sobre o valor mensal do contrato; De 8,1h a 10h – Glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato; De 10,1h a 12h – Glosa de 15% sobre o valor mensal do contrato; Acima de 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.

Tabela 9-Indicador 3 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	Constatação formal das ocorrências
Forma de acompanhamento	Análise de faturas
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	Número de cobranças indevidas constatadas
Início de Vigência	Após a instalação do serviço
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 6% 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.

Tabela 10 -Indicador 4 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	Constatação 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 6% 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.

Tabela 11- indicador 5 do IMR

11.5.3. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração não configure descaracterização do objeto contratado.

11.6. **Forma de Pagamento**

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

11.6.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

11.6.3. O pagamento será efetuado pela Contratante conforme Tabela 14 - Cronograma físico -Financeiro, item 14.2.

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

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

11.6.6. 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;

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

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

11.6.9. 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;

11.6.10. 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.

11.6.11. constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

11.6.12. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

11.6.14. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

11.6.15. 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.

11.6.16. 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.

11.6.17. 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.

11.6.18. 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.

11.6.19. 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.

11.6.20. 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.

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

11.6.22. 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.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO

12.1. Da Garantia

12.1.1. Como condição para a assinatura do contrato, a contratada deverá prestar garantia de execução em uma das modalidades previstas no **Art. 70 da Lei nº 13.303/2016** e **Art. 185 do Regulamento de Compras e Contratos Ebserh/HU Brasil (RCC 3.0 / 2025)**, no percentual de **5%** sobre o valor total da contratação, visando assegurar o pleno cumprimento das obrigações pactuadas.

12.2. Da Execução e Recebimento

12.2.1. O objeto será executado fielmente pelas partes, em conformidade com as cláusulas avençadas e a legislação pertinente.

12.2.2. O recebimento dar-se-á de forma **provisória**, para posterior verificação de conformidade, e **definitiva**, após a comprovação da qualidade e quantidade, nos termos dos **Art. 140 e 141 da Lei nº 14.133/2021** bem como do **Art. 216 do RCC 3.0**.

12.3. **Da Gestão e Fiscalização**

12.3.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representante da Administração especialmente designado, ao qual competirá o registro de ocorrências e a determinação de regularizações, conforme as atribuições previstas no **Art. 117 da Nova Lei de Licitações**.

12.4. **Das Sanções**

12.4.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações ensejará a aplicação das sanções administrativas previstas no **Art. 82 da Lei nº 13.303/2016**, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

13.2. Advertência, pelo não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para a Administração;

13.3. Multa de:

13.4. 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor anual contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

13.5. 3% (três por cento) até 5% (cinco por cento) sobre o valor anual contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

13.6. 3% (três por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor anual contratado, no caso de inexecução total da obrigação assumida;

13.7. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme a infração e o respectivo grau detalhado nas Tabelas, abaixo

GRAU	CORRESPONDÊNCIA DA MULTA
1	Receber solicitação e providenciar a análise conforme solicitado.
2	0,2% ao dia sobre o valor mensal da contratação.
3	0,4% ao dia sobre o valor mensal da contratação.
4	0,8% ao dia sobre o valor mensal da contratação.
5	1,6 % ao dia sobre o valor da mensal contratação.
6	3,2% sobre o valor da contratação, limitado a um ano de contratação no caso de contratação por período superior um ano.

Tabela 12 – Graus e correspondência da multa

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
1	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços contratados.	4
2	Não manter as condições de habilitação exigidas no Edital de Licitação que norteou a contratação.	3
3	Recusar-se a executar serviço previsto no contrato, por ocorrência	4
4	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	5
5	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	3
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do gestor e/ou da equipe de fiscalização do contrato, por ocorrência.	2
7	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por ocorrência.	1
8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos, não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo gestor e/ou equipe de fiscalização do contrato, por ocorrência.	3
9	Deixar de indicar e de manter durante a execução do contrato o preposto, de acordo com o previstos no Termo de Referência e/ou contrato.	2
10	Deixar de providenciar treinamento de acordo com previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	2

Tabela 13 – Tipos de Infrações

13.8. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor anual do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

13.9. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares -(Ebserh/HU Brasil), por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13.10. As sanções previstas nos itens 12.2 e 12.9 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com às de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

13.11. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a (Ebserh/HU Brasil), consoante o previsto no Artigo 84 da Lei nº 13.303/2016 e no § 5º do Art. 220 do Regulamento de Compras e Contratos da (Ebserh/HU Brasil) (RCc) 3.0, poderá também ser aplicada à empresa que:

13.11.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

13.11.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.11.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a administração em virtude de atos ilícitos praticados;

13.11.4. Convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

13.11.5. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

13.11.6. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

13.11.7. Não mantiver a proposta;

13.11.8. Falhar ou fraudar a execução do contrato;

13.11.9. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à administração pública previstos na Lei nº 12.846/2013;

13.11.10. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.

13.12. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto no Regulamento de Compras e Contratos da (Ebserh/HU Brasil) (RCc)3.0 e subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999, não podendo o prazo concedido para apresentação de defesa prévia ser inferior a 10 (dez) dias úteis.

13.13. As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do (HU-UFS/ HU Brasil), ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

13.14. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.15. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao (HU-UFS/ HU Brasil), observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

13.16. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

13.17. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

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

13.19. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela (Ebserh/HU Brasil) deverão ser registradas e publicadas no Sicaf. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, de que trata a Lei nº 12.846/2013.

14. INDICAÇÃO DO SIGILO DO ORÇAMENTO

14.1. Em atenção ao art. 30 do Regulamento de Compras e Contratos da (Ebserh/HU Brasil) (RCc) 3.0 (art. 34, caput, da Lei 13.303, de 2016), a estimativa de preços da contratação será sigilosa.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

15.1. As despesas decorrentes desta contratação prevista neste Termo de Referência serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento do (HU-UFS/ HU Brasil) para o exercício 2026

15.2. O Cronograma físico-financeiro seguirá as seguintes etapas:

#	EVENTO	PRAZO	PERCENTUAL A SER PAGO
1	Emitir a Ordem de Serviço		0% (zero)
2	Realizar a entrega/ instalação dos equipamentos	Até 30 (noventa) dias corridos após o evento #1	0% (zero)
3	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão do evento #2	0% (zero)
4	Procedimentos de conferência / instalação	Até 10 (dez) dias úteis, após a conclusão do evento #3.	0% (zero)
5	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Até 3 (três) dias úteis, após a conclusão do evento #4.	0% (zero)
6	Ateste e Realização do Pagamento	Até 30 (trinta) dias úteis, após o evento #5.	100% (cem por cento)

Tabela 14 - Cronograma físico -Financeiro

16. CRITÉRIOS E ÍNDICES DE REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)

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

16.2. 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, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

16.5. 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.

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

16.7. 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.

16.8. 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.

16.9. O reajuste será realizado por apostilamento.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIOS

17.1. Não será admitida a subcontratação do objeto tendo em vista que oneraria e dificultaria a prestação dos serviços, uma vez que cada item depende de um mesmo meio físico para disponibilização do acesso aos clientes finais. Segregar estes serviços implicaria em ônus do contrato, tendo em vista que seriam necessários diversos equipamentos para realizar um mesmo acesso, algo que não constitui prática usual de mercado.

17.2. Independente da tecnologia utilizada (E1 digital ou SiP Trunk), não será permitido terceirização do fornecimento do serviços relacionados;

17.3. Fica vedada a participação de empresas em consórcio no pregão, uma vez que o objeto não apresenta grande vulto ou complexidade que torne restrito o universo de possíveis licitantes.

18. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

18.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra jurídica, desde que: sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

19. FORMA E SELEÇÃO DO FORNECEDOR

19.1. O procedimento de aquisição será conduzido através de modalidade de licitação denominada Pregão, na forma eletrônica, em portais de compras de acesso público na internet, de acordo com o Inciso IV, art. 6º, Regulamento Regulamento de Compras e Contratos da (Ebserh/HU Brasil) (RCC) 3.0

19.2. Os itens objeto do presente registro de preços, caracterizam-se como de natureza comum, tendo em vista que são geralmente ofertados no mercado e são facilmente comparáveis entre si, de modo a permitir a decisão de compra com base no menor preço, por meio de especificações usuais praticadas no mercado;

19.3. **Critérios de seleção do fornecedor :**

19.3.1. O critério de julgamento adotado será o **menor preço do item.**

19.3.2. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa "aberto".**

19.3.3. O intervalo entre os lances será de 0,75% (zero vírgula setenta e cinco por cento).

19.4. **Requisitos de participação:**

19.4.1. Para participação neste Pregão deverão ser observados:

19.4.2. as previsões constantes em Regulamento Regulamento de Compras e Contratos (RCC) 3.0, que define quais são as condições impeditivas de participar de licitações e de ser contratada pela (Ebserh/HU Brasil);

19.4.3. a Política de Transações com partes relacionadas da (Ebserh/HU Brasil) atualizada está disponível no https://www.gov.br/ebserh/pt-br/governanca/governanca-corporativa/politica-de-transacoes-com-partes-relacionadas , onde será verificado o enquadramento dos licitantes como parte relacionada.

19.4.4. o atendimento por parte do licitante ao art. 7º, XXXIII da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que prevê " proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos";

19.4.5. a participação de interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que estejam com Credenciamento regular no SICAF, conforme disposto no artigo 9º da Instrução Normativa nº 03, de 2018.

19.4.6. Não poderão participar da licitação ainda, os interessados:

19.4.7. Da mesma forma, não prevê as condições de participação de **Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição**, em razão do Acórdão TCU 746/2014 – Plenário, que firma entendimento no sentido de que é vedado às Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, atuando nessa condição, participarem de processos licitatórios promovidos pela Administração Pública Federal.

19.5. **Requisitos de habilitação:**

19.5.1. **Habilitação Jurídica:**

19.5.1.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

19.5.1.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certficado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor

19.5.1.3. No caso de sociedade empresária ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

19.5.1.4. No caso de sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

19.5.1.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

19.5.1.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o artigo 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

19.5.1.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

19.5.1.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações relevantes ao objeto desta

Licitação e à composição societária atual da empresa ou da última consolidação.

19.5.2. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

19.5.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

19.5.2.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

19.5.2.4. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

19.5.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943;

19.5.2.6. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

19.5.3. **Qualificação econômico-financeira:**

19.5.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

19.5.3.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

19.5.3.3. A aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes desta contratação será verificada mediante a obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

LG = Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo / Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG = Ativo Total / Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC = Ativo Circulante / Passivo Circulante

Tabela 15 – Aptidão econômica

19.5.3.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a (Ebserh/HU Brasil) e a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de **5% (dez por cento)** do valor da proposta apresentada para o item pertinente.

19.5.3.5. O percentual mínimo estipulado acima, será exigido como forma de garantia a boa saúde financeira da empresa contratada, tendo em vista que se trata de uma contratação parcelada ao longo de todo o contrato.

19.5.3.6. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

19.5.4. **Qualificação técnico-operacional:**

19.5.4.1. Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do OBJETO, mediante comprovação de prestação bem-sucedida de fornecimento de bens e de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação,conforme apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE que comprovem o fornecimento de, no mínimo, **30% (trinta por cento)** do volume estimado de equipamentos para o item em disputa e com características compatíveis com o objeto da presente pretensão contratual, incluindo garantia e assistência técnica podendo considerar contratos já executados e/ou em execução.

19.5.4.2. **Apresentação da Proposta:**

19.5.4.3. O licitante deverá enviar sua proposta contendo as seguintes informações:

19.5.4.4. Fator embalagem dos materiais contratados, especificando a quantidade de unidades por embalagem, quando aplicável;

19.5.4.5. Catálogo contendo marca, fabricante e rótulo, quando aplicável;

19.5.4.6. Prazo de validade não inferior a 90 dias.

19.6. **Participação de ME/EPP:**

19.6.1. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as

sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488/2007, e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

20. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICA

20.1. A CONTRATADA deverá otimizar a utilização e a eficiência dos recursos de infraestrutura, buscando modelos de negócio que promovam a sustentabilidade, adotando soluções e ambientes de alta disponibilidade informacional.

20.2. A CONTRATADA deverá realizar, sem ônus para a CONTRATANTE, se for o caso, treinamento periódico de seus empregados sobre práticas de sustentabilidade no desempenho de suas atribuições.

20.3. A CONTRATADA ainda deverá adotar de processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos e formulários eletrônicos.

20.4. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade deles, nestes deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação e certificação digital para assinatura de documentos. O objetivo da referida adoção é reduzir, ou mesmo eliminar, o número de cópias e impressões em papel.

20.5. A contratada deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na IN SLTI/MPOG nº 01/2010 (Alterada pela SGD/ME Nº 94, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022), do Decreto nº 7.746/2012 e o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações.

21. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

21.1. O Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO			
Elson Paixão Silva Leite Técnico Tecnologia da Informação	Josenilson Carvalho Silva Analista de Tecnologia da Informação	Emerson Da Silva Lima Analista de Tecnologia da Informação	Lidiane Carla Vieira da Cruz Assistente Administrativo
(Assinado Eletronicamente)	*(Assinado Eletronicamente)*	*(Assinado Eletronicamente)*	*(Assinado Eletronicamente)*

Autoridade Máxima da Área de TIC
(Assinado eletronicamente) Joao Amaury Lima Martins Junior Chefe do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (HU-UFS/ HU Brasil) ****

O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no art. 9º, inciso II, do Decreto nº 5.450/2005 e art. 15 da IN nº 02/2008-SLTI/MPOG, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.

Documento assinado eletronicamente por **Joao Amaury Lima Martins Junior**, **Chefe de Setor**, em 16/10/2026, às 10:10, 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 **Elson Paixao Silva Leite**, **Técnico(a) de Tecnologia da Informação**, em 16/10/2026, às 10:10, 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 **Emerson da Silva Lima**, **Integrante Técnico**, em 16/10/2026, às 10:10, 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 **66177657** e o código CRC **CD9B5BDB**.

Referência: Processo nº 23530.025215/2025-15 SEI nº 66177657