



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Fundação Saúde  
Diretoria Administrativa Financeira

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1. O presente termo tem por objeto a aquisição de sistema telefônico puramente IP com configuração, instalação, programação, testes e treinamento técnico de equipamentos e acessórios, de mesmo fabricante e modelo, a qual fará parte de sistema integrado de voz da rede da Fundação Saúde para atender a Unidade de Administração Plena SAMU no atendimento principal e site backup do 192.

1.2. O SAMU 192 é o Componente Pré-Hospitalar Móvel de Urgência e Emergência do SUS, se caracteriza pelo atendimento à população nas emergências clínicas, cirúrgicas, traumáticas, gineco-obstétricas, psiquiátricas e pediátricas, por meio das ligações recebidas pelo número único nacional para urgências médicas – 192. Os atendimentos são realizados em vias públicas, locais de trabalho e residência, e conta com equipes que reúne médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas.

1.3. O SAMU disponibiliza atendimento pré-hospitalar Móvel de Urgência e Emergência, chegando precocemente à vítima, após ter ocorrido um agravo à sua saúde que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo a morte, prestando-lhe atendimento e/ou transporte adequado a um serviço de saúde, devidamente hierarquizado e integrado ao Sistema Único de Saúde, com funcionamento ininterrupto nas 24 horas.

1.4. O atendimento começa a partir do chamado telefônico, quando são prestadas orientações sobre as primeiras ações. Os telefonistas auxiliares de regulação médica identificam a emergência e coletam as primeiras informações sobre as vítimas e sua localização. Em seguida, as chamadas são remetidas ao Médico Regulador, que presta orientações de socorro às vítimas e, quando necessário, aciona as ambulâncias através dos radio operadores.

1.5. O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, utiliza do trígido 192, para a recepção das requisições de atendimento médico de urgência, na Capital do Estado do Rio de Janeiro.

1.6. Atualmente, a operação do 192 da cidade do Rio de Janeiro, encontra-se localizada no CICC – Centro Integrado de Comando e Controle da Polícia Militar, utilizando de toda a infraestrutura do Órgão supracitado.

1.7. O CICC, para atender a demanda do SAMU, empregou as Centrais Telefônicas Avaya, modelo IP Office 450/650, baseada no protocolo SIP e dimensionada para a estruturada abaixo informada.

1.8. As ligações entrantes tocam no TARM (atendente) e após primeiro atendimento e cadastro dos dados do atendido, a ligação é transferida para um grupo formado por médicos plantonista, o médico a mais tempo disponível atende à ligação e executa um primeiro socorro e diagnóstico.

1.9. Esse fornecimento visa viabilizar a adequação do futuro endereço, que receberá a operação SAMU- 192, na Rua Barão de Itapagipe, Nº 225, Rio Comprido e do Site Backup a ser confirmado, porém previsto para a Rua Silva Jardim, 31, Centro, atendendo com sistema de telefonia, modernização, integração, gravação, otimização de gestão e aumento na segurança, virtualizando ao máximo as funções lógicas de PABX, incluindo aparelhos de telefonia IP e Headphone com compatibilidade 802.3at Power Over Ethernet Plus (PoE+), conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento, em conformidade com as condições estabelecidas no presente Termo de Referência seus Anexos;

1.10. A proponente, além de analisar todas as especificações técnicas previstas neste Termo de Referência, **deverá ter a total percepção da complexidade da infraestrutura tecnológica da operação SAMU-192**, para a elaboração da melhor proposta, apresentando os equipamentos mais adequados ao cenário exposto.

Item	Cód. SIGA	Descrição/Especificação	Unid. Med.	Qtd
1	ID - 178458	<b>CENTRAL TELEFONICA (PABX), PURAMENTE IP, CONFIGURADA COM TRONCOS: 4 E1 E 140 RAMAIS SIP, TENSÃO: BIVOLT, FORMA FORNECIMENTO: UNIDADE.</b>  Descrição complementar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas as licenças em caráter vitalício;</li> <li>• Gravação de todas as chamadas;</li> <li>• Atendimento automático integrado;</li> <li>• Gerenciamento remoto via Web Browser;</li> <li>• Conferência a 8 participantes;</li> <li>• Grupos de captura e chamada;</li> <li>• Call Center integrado;</li> <li>• Identificador de chamadas;</li> <li>• Dimensões Padrão 19”.</li> </ul>	UN	2
2	ID - 178457	<b>TELEFONE COM FIO TIPO MESA, MODELO: SIP C/ POE, 2 CONTAS COM LED INDICATIVO DE CHAMADAS E MENSAGENS, TECLAS: CONFERENCIA, TRANSFERENCIA, RETENCAO, REDISCAGEM, VOLUME, VIVA-VOZ, MUTE, CONTROLE VOLUME DA CAMPAINHA, ALIMENTACAO: POE, VISOR: CRISTAL LIQUIDO / LCD COM 2 LINHAS, MEMORIA: 10 REGISTROS.</b>	UN	140

		Descrição complementar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RJ9 para Headset;</li> <li>• RJ9 para monofone;</li> <li>• Incluindo fonte de alimentação;</li> <li>• CODECs G711 a/b, 723, 729 a/b.</li> </ul>		
3	ID - 139504	<b>HEADSET MONOAURICULAR PARA CALL CENTER, TIPO TIARA AJUSTÁVEL, TUBO DE VOZ REMOVÍVEL, PROTETOR AURICULAR EM ESPUMA, PROTEÇÃO CONTRA RUÍDOS E CHOQUE ACÚSTICO, CONTROLE DE VOLUME, TECLA MUTE E CONEXÃO RJ9,</b>	UN	100
4	ID - 178456	<b>NOBREAK: TENSÃO DE ENTRADA: 127V; TENSÃO DE SAÍDA: 127V, POTÊNCIA: 2 KVA, QUANTIDADE DE TOMADAS: 4, AUTONOMIA PLENA CARGA: 15 MIN.</b>  Descrição complementar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bateria selada a prova de vazamento;</li> <li>• Desligamento de emergência (EOP);</li> <li>• Dimensões: Tipo Rack 19".</li> </ul>	UN	2

## 2. JUSTIFICATIVA

2.1. A presente aquisição visa viabilizar a adequação do Call Center / Operação SAMU 192, em novo endereço.

2.2. O SAMU 192 é o Componente Pré-Hospitalar Móvel de Urgência e Emergência do SUS, se caracteriza pelo atendimento à população nas emergências clínicas, cirúrgicas, traumáticas, gineco-obstétricas, psiquiátricas e pediátricas, por meio das ligações recebidas pelo número único nacional para urgências médicas – 192. Os atendimentos são realizados em vias públicas, locais de trabalho e residência, e conta com equipes que reúne médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas.

2.3. O SAMU disponibiliza atendimento pré-hospitalar Móvel de Urgência e Emergência, chegando precocemente à vítima, após ter ocorrido um agravo à sua saúde que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo a morte, prestando-lhe atendimento e/ou transporte adequado a um serviço de saúde, devidamente hierarquizado e integrado ao Sistema Único de Saúde, com funcionamento ininterrupto nas 24 horas.

2.4. O atendimento começa a partir do chamado telefônico, quando são prestadas orientações sobre as primeiras ações. Os telefonistas auxiliares de regulação médica identificam a emergência e coletam as primeiras informações sobre as vítimas e sua localização. Em seguida, as chamadas são remetidas ao Médico Regulador, que presta orientações de socorro às vítimas e, quando necessário, aciona as ambulâncias através dos radio operadores.

2.5. O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, utiliza do trígido 192, para a recepção das requisições de atendimento médico de urgência, na Capital do Estado do Rio de Janeiro.

2.6. Atualmente, a operação do 192 da cidade do Rio de Janeiro, encontra-se localizada no CICC – Centro Integrado de Comando e Controle da Polícia Militar, utilizando de toda a infraestrutura do Órgão supracitado.

2.7. O CICC, para atender a demanda do SAMU, empregou as Centrais Telefônicas Avaya, modelo IP Office 450/650, baseada no protocolo SIP e dimensionada para a estruturada abaixo informada.

2.8. As ligações entrantes tocam no TARM (atendente) e após primeiro atendimento e cadastro dos dados do atendido, a ligação é transferida para um grupo formado por médicos plantonista, o médico a mais tempo disponível atende à ligação e executa um primeiro socorro e diagnóstico.

2.9. Esse fornecimento visa viabilizar a adequação do futuro endereço, que receberá a operação SAMU- 192, na Rua Barão de Itapagipe, Nº 225, Rio Comprido e do Site Back a ser confirmado, porém previsto para a Rua Silva Jardim, 31, Centro, atendendo com sistema de telefonia, modernização, integração, gravação, otimização de gestão e aumento na segurança, virtualizando ao máximo as funções lógicas de PABX, incluindo aparelhos de telefonia IP e Headphone com compatibilidade 802.3at Power Over Ethernet Plus (PoE+).

2.10. A proponente, além de analisar todas as especificações técnicas previstas neste Termo de Referência, deverá ter a total percepção da complexidade da infraestrutura tecnológica da operação SAMU-192, para a elaboração da melhor proposta, apresentando os equipamentos mais adequados ao cenário exposto.

2.11. Visando melhorar o atendimento telefônico e a comunicação entre os servidores nas unidades e o público externo, é imprescindível o uso de uma central telefônica, visto que proporcionará a possibilidade de utilização de ramais (facilitando o atendimento através da transferência de chamadas, por exemplo) e agrupamento das linhas telefônicas, que torna mais fácil e simples utilizar uma das linhas externas para efetuar e receber ligações externas (atualmente, enquanto um servidor está em atendimento telefônico, é necessário buscar uma das outras linhas livres para poder efetuar uma chamada, essa busca é realizada de forma automática pela central telefônica).

2.13. Viabilidade para aquisição de Centrais Telefônicas, Aparelhos Telefônicos, Headset e Nobreak para o SAMU-192 e seu Site Backup. Neste contexto, é imprescindível essa atualização, levando-se em conta, que a atual operadora deixará de fornecer e dá suporte nas linhas analógicas a partir de 31/12/2022 em todo o Estado do Rio de Janeiro.

2.14. As unidades a serem contempladas são:

UNIDADE	ENDEREÇO
SAMU	Rua Barão de Itapagipe, 235 – Rio Comprido – Rio de Janeiro – RJ – 20261-005
SAMU	Rua Silva Jardim, 31 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – 20050-060

2.15. Atualmente a manutenção das centrais telefônicas são realizadas por dois funcionários da Fundação Saúde que estão encontrando dificuldades na aquisição de peças de reposição.

2.16. Os Equipamentos (Central Privada de Comutação Telefônica, denominada doravante de CPCT), deverão ter compatibilidade para trabalhar simultaneamente em redes híbridas, combinando comutação tradicional TDM, comutação IP-TDM e comutação puramente IP, deverá apresentar arquitetura modular para futuras ampliações e operar de forma que não haja bloqueio na comunicação entre os diferentes módulos.

2.17. Os módulos periféricos (ramais, troncos e etc.) e interfaces TDM e IP da central ofertada deverão ser exclusivas para esta função e de fabricação própria do fabricante do sistema de comunicação.

2.18. Com o objetivo de fornecimento de soluções de última tecnologia e seguindo padrões mundiais de qualidade, não serão aceitas soluções que utilizem módulos baseados em placas de terceiros ou baseado em placas de interfaces TDM ou IP alocadas em slots PCI, ISA ou similares da placa mãe de um Computador Pessoal.

2.19. O Sistema deverá ser modular, suportando somente adição de placas, não sendo aceitos centrais baseadas em PC (microcomputadores) com placas de comutação TDM ou Gateway IP instaladas no mesmo.

2.20. Também faz parte do escopo de fornecimento, os materiais, softwares, atendedor automático, gravador de voz no break e aparelhos digitais.

### 3. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Item	Descrições mínimas
1	Central Telefônica (PABX), puramente IP 4 trocos E1
2	Aparelho Telefônico de mesa modelo SIP POE com 2 contas
3	Headset monoauriculares para Call Center
4	Nobreak Potência: 2 KVA de Rack 19"

### 4. DESCRIÇÃO DO OBJETO

<b>Item 01</b>	<p><b>CENTRAL TELEFONICA (PABX), PURAMENTE IP, CONFIGURADA COM TRONCOS: 4 E1 E 140 RAMAIS SIP, TENSAO: BIVOLT, FORMA FORNECIMENTO: UNIDADE.</b></p> <p>Descrição complementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas as licenças em caráter vitalício;</li> <li>• Gravação de todas as chamadas;</li> <li>• Atendimento automático integrado;</li> <li>• Gerenciamento remoto via Web Browser;</li> <li>• Conferência a 8 participantes;</li> <li>• Grupos de captura e chamada;</li> <li>• Call Center integrado;</li> <li>• Identificador de chamadas;</li> <li>• Dimensões Padrão 19".</li> </ul>
<b>Item 02</b>	<p><b>TELEFONE COM FIO TIPO MESA, MODELO: SIP C/ POE, 2 CONTAS COM LED INDICATIVO DE CHAMADAS E MENSAGENS, TECLAS: CONFERENCIA, TRANSFERENCIA, RETENCAO, REDISCAGEM, VOLUME, VIVA-VOZ, MUTE, CONTROLE VOLUME DA CAMPAINHA, ALIMENTACAO: POE, VISOR: CRISTAL LIQUIDO / LCD COM 2 LINHAS, MEMORIA: 10 REGISTROS.</b></p> <p>Descrição complementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RJ9 para Headset;</li> <li>• RJ9 para monofone;</li> <li>• Incluindo fonte de alimentação;</li> <li>• CODECs G711 a/b, 723, 729 a/b.</li> </ul>
<b>Item 03</b>	<p><b>HEADSET MONOAURICULAR PARA CALL CENTER, TIPO TIARA AJUSTÁVEL, TUBO DE VOZ REMOVÍVEL, PROTETOR AURICULAR EM ESPUMA, PROTEÇÃO CONTRA RUÍDOS E CHOQUE ACÚSTICO, CONTROLE DE VOLUME, TECLA MUTE E CONEXÃO RJ9.</b></p>
<b>Item 04</b>	<p><b>NOBREAK: TENSÃO DE ENTRADA: 127V; TENSÃO DE SAÍDA: 127V, POTÊNCIA: 2 KVA, QUANTIDADE DE TOMADAS: 4, AUTONOMIA PLENA CARGA: 15 MIN.</b></p> <p>Descrição complementar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bateria selada a prova de vazamento;</li> <li>• Desligamento de emergência (EOP);</li> <li>• Dimensões: Tipo Rack 19"</li> </ul>

4.1. Todos os equipamentos e serviços a serem ofertados pelas proponentes para atendimento a esta especificação deverão estar de acordo com as Normas da ANATEL, Normas ABNT, ISO, ETSI, CCITT pertinentes. Em caso de conflito entre estes documentos e a presente especificação, prevalecem às especificações dos documentos;

4.2. Os equipamentos oferecidos deverão ter alto padrão de qualidade e concebidos dentro das mais avançadas técnicas de comutação. Devem ser totalmente tropicalizados e não deverão necessitar de condições ambientais demasiadamente restritivas para o seu perfeito funcionamento, bem como não deverão exigir condições especiais de instalação. As condições ambientais e de energia elétrica necessária, deverão ser claramente especificadas na proposta;

4.3. Todas as necessidades de infraestrutura à instalação da CPCT na sala dos equipamentos, levantados na visita técnica, a proponente deverá incluir em seus custos para elaboração do preço final de sua proposta, mesmo que estas não estejam em item da planilha;

4.4. Os equipamentos oferecidos deverão ser novos, sem uso, em linha de fabricação e em sua última versão de hardware e software;

4.5. Os equipamentos ofertados deverão ser do mesmo fabricante e estarem totalmente consoantes com o dimensionamento e as características técnicas desta especificação técnica devido a obrigatoriedade de compatibilidade entre os equipamentos;

4.6. A Certificação ANATEL do sistema de comunicações PABX deverá constar dos documentos de habilitação;

4.7. Caso não seja o próprio fabricante, é obrigatório que a proponente apresente carta de que é representante do fabricante do equipamento ofertado;

4.8. A central deve possibilitar trabalhar em redes híbridas, combinando comutação IP-TDM e comutação puramente IP, devendo ser empregada no ato da instalação as funções puramente IP.

4.9. A Central deve possibilitar a criação de rotas IP para interligação com outras centrais e/ou bastidores remotos com interface IP de padrão Ethernet, mantendo transparência de facilidades com as mesmas, mesmo quando se tratar de diferentes fabricantes;

4.10. A proponente deverá declarar em sua proposta que o produto ofertado se encontra em processo regular de fabricação;

4.11. A central proposta deve suportar os seguintes padrões de mercado de Codecs de voz:

- G711;
- G729 ou G723.

## 5. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- Licenciamento vitalício e centralizado, garantindo total mobilidade dos usuários para qualquer site da solução;
- Gerenciamento centralizado, através de interface 100% Web de todos os recursos da plataforma;
- Gerenciamento da plataforma deve permitir controlar não só a localidade sede/matriz, mas também as demais localidades remotas do projeto;
- Acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando HTTP ou HTTPS;
- Suporte a recuperação segura de senhas de usuários;
- Suporte a registro em qualquer telefone da rede por intermédio de usuário e senha;
- Desvio de chamadas com base no horário e condição (incondicional, ocupado, não atendimento);
- O Sistema multi-tenant deve ter provisionamento e configuração de maneira centralizada e unificada;
- Suporte a uso de serviço HTTP e HTTPS para integrações;
- Possuir suporte a QoS, DSCP, NCoS; possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;
- Gerenciamento de grupos de chamadas associando assim os ramais e definindo um número específico e estratégia de roteamento entre os ramais deste grupo;
- Ter controle de usuários com vários perfis de acesso;
- Deve permitir autenticação de ramal em diversos aparelhos IP ou Softphones com o mesmo número do ramal;
- Permitir ampliação de capacidade através de inclusão de licenças de software; Configuração, gerenciamento, administração e monitoramento de todos os recursos através da interface gráfica web intuitiva e amigável, sem necessidade de interrupção dos serviços; compatível com os Codecs: G.711(a-law e u-law), G.729 ou G.729a, G.722 ou G.726, ou Opus;
- Possuir suporte a IPv4 e IPv6;
- Permitir a instalação do Dashboard em monitores instalados pela CONTRATANTE;
- O sistema deve possuir compatibilidade com o padrão SIPREC para gravação de chamadas;
- Gravação de chamadas de todo o sistema, com possibilidade de selecionar ramais a serem gravados e recuperar as gravações, permitir também a ativação da gravação a qualquer momento pelo usuário, caso o ramal já não esteja com a gravação ativa.

### Gerenciamento

- Gerenciamento/provisionamento centralizado através de interface WEB;
- Deve possuir gerenciamento centralizado de Telefones IP da solução;
- Compatibilidade com os principais browsers de mercado. Todas as configurações deverão ser replicadas automaticamente para todos os componentes da solução;
- Deve permitir a criação de usuários e perfis personalizados através da interface Web;
- Flexibilidade com relação ao formato dos logins e ao tamanho das senhas. As regras devem permitir aos administradores definirem o tamanho e formato das senhas;
- Gerenciamento através de interface Web com diferentes níveis de permissão de acesso;
- Suporte a múltiplos acessos simultâneos com controle de integridade dos dados, evitando perdas ou conflitos;
- Suporte a desconexão automática de sessões por tempo de inatividade ou por tempo pré-definido;
- O acesso à interface WEB deverá ser através de HTTP ou HTTPS;
- Deve possibilitar backup de programas e dados alteráveis (data base) a cada mudança na base de dados do sistema.

### Segurança

- Deve possuir acesso seguro à interface de gerência e monitoramento usando HTTP ou HTTPS;
- Suporte ao transporte de mídia RTP e ao SRTP com algoritmo AES-128 ou AES-256 bits para encriptação de mídia com chaves simétricas, dinâmicas e únicas por sessão;
- Suporte a criptografia em chamadas de áudio, vídeo, conteúdo compartilhado e chats em qualquer tipo de endpoint;
- Suporte nativo a DTLS e TLS (1.0, 1.1 e 1.2) para criptografia da sinalização SIP;
- Suporte a criptografia em troncos SIP; Criptografia nativa na transferência de chamadas de um todos os ramais IP da solução;
- Criptografia nativa na comunicação com Gateways de voz usando SIP.

### Serviços De Comunicação Serviço Básico

- Discagem por ramal para chamadas internas;
- Desvios: incondicional, por ocupado, por não atendimento e indisponível;
- Chamada em espera;
- Conferência a 8 (oito);
- Transferência de chamadas.

- Detecção de FSK para identificação do número chamador (BINA);
- Identificação do número conectado;
- Estacionamento;
- Bloqueio, por terminal, de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar;
- Bloqueio, por terminal, de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular e de chamadas para 0300, 0500 e 0900;
- DDR (Discagem Direto à Ramal), com suporte a múltiplas linhas por ramal;
- Tom de discagem é tocado imediatamente após retirar o telefone do gancho;
- Suporte a DTMF para qualquer tipo de ramal conectado à Plataforma;
- Permite o bloqueio de DDR para ramais específicos;
- Todos os ramais autenticados na solução, independente do dispositivo podem, por padrão, receber chamadas e realizar chamadas entre si ou com números externos dependendo da categoria;
- Suporte a transferências com e sem consulta (cega e assistida); Configuração individual de ramal realizada através da interface Web;
- Cadeado eletrônico – Solicita código para fazer chamadas;
- Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada;
- Música para chamadas em retenção e em espera;
- Captura de chamadas individual (dirigida) ou por grupos configuráveis;

### Serviços Avançados

- Devem contemplar todos os recursos da licença básica descritos anteriormente, mais os abaixo:
- Deve permitir monitoramento de filas;
- Deve permitir monitoramento de status do sistemas: espaço em disco; memória; processamento; usuários conectados; versões de softwares principais;
- Deve possuir painel de monitoramento de filas: operadores, chamadas em espera, tempos de espera, status de operadores;
- Deve possuir painel de visualização de: status de ramais; status de tronco; status de setores / servidores; status de filas de atendimento;
- Ocupado – Em Chamada, Ocupado –Em reunião;
- Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada;
- Música para chamadas em retenção e em espera;
- Consulta de chamadas externas, de entrada, saídas e internas através do ramal ou da interface Web;
- Desvio de chamadas incondicional, em caso de ocupado, não atendimento e não autenticado, podendo ser imediata ou temporizada. O desvio pode ser feito para outros ramais, para filas de atendimento, correio de voz, URA, FAX ou qualquer outro recurso de qualquer módulo da solução;
- Redirecionamento de chamada automática em caso de ocupado, ausente, em caso de não atendimento ou em caso de ativação manual pelo usuário. O redirecionamento poderá ser feito para ramal ou qualquer outra facilidade da solução;
- Rechamada automática em caso de ocupado e em caso de não atendimento;
- Encaminhamento automático da chamada para outro ramal, número externo ou voicemail ocupado ou ausente;
- Encaminhamento automático para outro ramal configurado de forma fixa pelo usuário (ausência programada);
- Possui suporte a call-back automático de chamadas;
- Chamada em espera (a quantidade de chamadas em espera vai depender apenas da capacidade do endpoint SIP), com suporte a sinalização visual e acústica;
- Possui suporte à não perturbe. Esta funcionalidade pode ser habilitada diretamente no teclado dos aparelhos ou através da interface web;
- Os ramais que possuem contam SIP autenticada em mais de um dispositivo, poderão fazer e receber chamadas nos múltiplos dispositivos usando o mesmo número do ramal;
- O dispositivo mobile pode ser configurado para ser uma extensão do ramal, podendo comutar a chamada do ramal para o softphone e do softphone para o ramal sem interrupção da chamada;
- Possui configuração para toque simultâneo da chamada no dispositivo mobile e no ramal do usuário. O usuário pode atender a chamada em qualquer um; Discagem abreviada individual;
- O siga-me pode ser habilita/desabilitado através da interface Web do sistema ou através do teclado do telefone ou de um telefone remoto;
- Possui suporte à facilidade “siga-me” podendo ser ativada dinamicamente ou de forma automática;
- Os ramais que são utilizados para discagem através de código pessoal (senha), permanecem com sua categoria inalterada; O código pessoal é único e sempre está associado a um usuário da Plataforma, podendo ser gerado automaticamente pelo sistema ou através de webservices para integrações com sistemas externos e não podem ser alterados por seus usuários;
- Os bilhetes gerados a partir das chamadas realizadas através de códigos pessoais, permitem identificar o usuário que realizou a mesma, o ramal ou a conta SIP, sem armazenar o código usado na discagem;
- Deve suportar o protocolo SIP conforme RFC 3261;
- A solução deve permitir a configuração de contas VoIP com ou sem registro, permitindo encaminhamento para mais de um PABX IP ou operadora VoIP;
- A solução deve suportar os seguintes CODECs: G.711 (a-law e  $\mu$ -law), G.729 a-law, G722, GSM, DVI, T-38, deve permitir a seleção de porta de rede para protocolo SIP e RTP para cada conta VoIP permitindo o uso de SIP e RTP utilizando o protocolo TCP;
- Failover automático de rotas.

### Sistema integrado de Distribuição Automática de Chamadas (DAC)

- Deve permitir que chamadas atendidas, assim que elas chegam na fila de atendimento, inteligentemente sejam direcionadas aos setores / servidores disponíveis. O DAC também deve ajudar a gerenciar redirecionamentos de transbordo, redirecionamento de chamadas baseado em estatísticas de fila, recuperação de chamadas abandonadas e encaminhamento de chamadas entre múltiplas localidades. O recurso de “Intelligent Network Routing” deve interligar múltiplas localidades, permitindo reencaminhamento automático de chamadas de uma localidade para outra;

- Deve permitir que as funcionalidades do DAC possam ser utilizadas para obter informações do cliente e encaminhar a chamada para os setores responsáveis;
- Extração de relatórios por grupos de ramais, TMA (tempo médio de atendimento), fila, pausa, e outros para análises de agentes (Solução Completa);
- Permitir a instalação do Dashboard com as seguintes representações gráficas:
  - Fila de atendimento;
  - Tempo de pausa;
  - Queda de ligações;
  - Ligações efetuadas;
  - Ligações recebidas;
  - Tempo médio de atendimento;
  - PAs ausentes.

## Telefonia

- Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional e internacional, caso existam, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede da operadora contratada, seguindo a regulamentação vigente da Anatel;
- Permitir o gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas e tarifação do sistema telefônico;
- Deve permitir o monitoramento de todos os canais (digitais e VoIP), com opção de desligar uma chamada em andamento, inclusive informando o status de cada canal (se ocupado, livre ou indisponível);
- Deve possibilitar backup de programas e dados alteráveis (data base) a cada mudança na base de dados do sistema;
- A Central Telefônica IP deverá possibilitar o bloqueio automático de recebimento de ligações a cobrar – DDC e de realização de chamadas a serviços especiais (0900, 0300, 0700, auxílio à lista, entre outros), em todas as linhas de tronco da central. A implementação desse recurso deverá ser pela programação da central telefônica, sem uso de “hardware” adicional;
- Integração CTI: CTI é a sigla para *Computer Telephony Integration*. A integração de CTI permite, *entre outras opções*, a integração com o CRM (O CRM é uma ferramenta de gestão que mantém um histórico de dados e interações do cliente com a empresa, muito útil para desenvolver uma comunicação mais assertiva, mantendo informações importantes para outros setores além do atendimento.), fazer o atendimento telefônico por meio do computador, visualizar o registro de chamadas, identificar a chamada e encaminhar o cliente na fila de espera para o próximo atendente disponível.;
- O equipamento deve permitir a conexão de interfaces de telefonia E1/T1, GSM, FXO, FXS, por meio de módulos externos;
- O equipamento deve permitir conexões SIP-SIP (por meio de licenças VoIP) e roteamento inteligente entre interfaces;
- Deve permitir a utilização de todos os recursos de voz disponíveis simultaneamente em todos os canais;
- Deve possuir cancelamento de eco carrier grade em hardware em todos os canais simultaneamente, independente de outros recursos;
- Deve oferecer suporte a entroncamento VoIP SIP;
- Criação de perfis de usuários visualização/ extração de relatórios;
- Extração de relatórios por Área e ou centro de custo alfa numérico;
- O software devesa possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;
- A Central Telefônica IP deve ser capaz de gerar bilhetagem em tempo real para todas as suas linhas de entrada (digitais e SIP), por meio da detecção da inversão de polaridade nos fios "A" e "B" ou de qualquer outra sinalização que indique que o número chamado atendeu à ligação.

## Implantação De Terminais

- A solução deve entregar os ramais IP conforme as seguintes descrições;
- Oferta de terminais inclusos, os aparelhos IP, podendo o CONTRATANTE utilizar os aparelhos IPs existentes, desde que compatíveis com a plataforma de serviços da CONTRATADA;
- Toda infraestrutura da rede interna, switch é de responsabilidade da CONTRATANTE, salvo nos casos tratados em proposta
- Toda infraestrutura da rede, que perpassa pela implantação dos RAMAIS é de responsabilidade da CONTRATADA.
- A entrega dos aparelhos IP, devem ser feitos nos endereços de destino das unidades da CONTRATANTE, e os mesmos devem ser entregues previamente configurados, podendo a configuração ser feita de forma remota;
- A Central Telefônica IP deverá possibilitar a implementação da seguinte categorização de ramais:
  - **Irrestrito:** poderão efetuar chamada local, nacional (DDD) e internacional (DDI) para terminais fixo ou celular, após a discagem de código de acesso;
  - **Impedido de acesso ao tráfego DDI:** somente poderão efetuar chamadas locais e nacionais (DDD) para terminais fixo ou celular, após a discagem de código de acesso;
  - **Impedido de acesso ao tráfego DDI e restrição ao tráfego DDD:** somente poderão efetuar chamadas locais para terminais fixo e celular e para áreas nacionais – DDD previamente definidas, com ou sem bloqueio a celular, após a discagem de código de acesso;
  - **Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD:** somente poderão efetuar chamadas locais para terminais fixo ou celular, após a discagem de código de acesso;
  - **Impedido de acesso ao tráfego DDI e DDD com restrição a celular:** somente poderão efetuar chamadas locais para terminais fixo, após a discagem de código de acesso;
  - **Semi-restrito:** somente poderão efetuar chamadas internas e, via telefonista, chamadas externas;
  - **Restrito:** somente poderão efetuar chamadas entre os ramais do Sistema.
- O Sistema de telefonia deve permitir a utilização de qualquer sistema de Softphones para dispositivos móveis compatíveis com Android 4.1 ou superior e iOS 8.0 ou superior, Windows 8 ou superior e MAC OS;
- O sistema de telefonia deve permitir que funcionalidades dos sistemas de Softphone para smartphones suporte no mínimo as seguintes características:
  - Permitir efetuar e receber chamadas em redes 3G, 4G e Wi-Fi;
  - Permitir efetuar e receber chamadas por meio de integração com sistema de autorização de registros, dispensando uso de VPN para chamadas em redes seguras;
  - Ser multiprotocolo, permitindo chamadas utilizando SIP conforme RFC 3261 e IAX, sendo 100% compatível com o sistema de telefonia IP instalado;
  - Ter suporte aos CODECs: G.729, g711 (ulaw, alaw), speex, iLBC e gsm, G.722 e Opus e G.726;

- Suporte a envio de DTMF;
- Possuir cancelamento de eco;
- Suporte a transferência de chamadas em Softphone e aplicativos SIP;
- Permitir a captura de chamada no grupo em Softphone e aplicativos SIP;
- Permitir realizar e receber chamadas para qualquer ramal registrado no sistema, inclusive aparelhos de mesa.

### **Capacitação e Transferência de Conhecimento.**

- Deverá ser ofertado gratuitamente curso de capacitação da Solução de Telefonia IP com conteúdo completo, por parte da Contratada, permitindo que ao final, a equipe da CONTRATANTE, tenha condições de manter a solução adquirida em operação;
- O curso deverá ser ministrado em um ambiente idêntico a Solução de Telefonia IP fornecida;
- A disponibilização dos cursos de capacitação poderá ser remota, para até 5 pessoas indicadas pela Contratante;
- Todas as informações ministradas no treinamento deverão estar no material didático a ser entregue para a Contratante em formato digital, onde deverá estar descrito de forma detalhada e procedural sobre como configurar os recursos da Solução de Telefonia IP;
- Os dias e horários do curso serão definidos em reunião a ser realizada entre a Contratante e a Contratada, após a assinatura do contrato.

### **Sistema De Energia (No Break E Banco De Baterias)**

- O Sistema de Energia deverá estar dimensionado para atender a capacidade inicial da CPCT e mais 100% de reserva técnica e ser alimentado por um Sistema de Alimentação de Energia com as seguintes características:
- Estarem conformidade com as normas em vigor e ter capacidade de flutuar as baterias e drenar corrente para os equipamentos, bem como quando em carga das baterias não interromper o funcionamento da CPCT;
- Ser equipadas com dispositivos de proteção de maneira a garantir que, na falta de energia AC, o consumo seja desligado quando a tensão das baterias atingirem o valor limite especificado pelo fabricante das mesmas, abaixo do qual o banco fica irrecuperável;
- O banco de bateria deverá ser fornecido juntamente com a infra-estrutura necessária para a sua instalação, ou seja, todos os materiais de interconexão (cabos, conectores, suportes, etc.), e gabinete ou estante específica para acondicionamento dos elementos;
- O banco de baterias deverá ser do tipo estacionário chumbo-cálcio, regulada por válvula (selada) e dimensionada para atender o consumo da CPCT, durante no mínimo 15 (quinze) minutos ininterruptas com ou sem carga;
- Os Sistemas de Energia deverão estar de acordo com as especificações da Prática ANATEL;
- O sistema de suprimento de energia elétrica (No Break) deverá ser modular, de modo que permita a instalação em quantidades de elementos que atendam o consumo inicial das CPCT's e recarga das respectivas baterias, bem como permitam o acréscimo de módulos para atendimento de expansões da capacidade de consumo das CPCT e respectivos bancos de baterias;
- Os conjuntos de baterias devem garantir, no caso de falha no fornecimento de energia em corrente alternada, a operação dos equipamentos por 15 (quinze) minutos ininterruptas, supondo-se a operação correspondente a da hora de maior movimento (HMM) da CPCT;
- Todos os sistemas de suprimento de energia elétrica devem ter proteção efetiva contra sobre tensões e sobre correntes;
- Todos os equipamentos energizáveis devem ser conectados aos sistemas de aterramento existentes nos locais das instalações;
- O sistema de energia elétrica deve disponibilizar meios para captura de alarmes em caso de falha, falta de energia e descarga das baterias;
- O nobreak deverá ser fornecido completo, ou seja, além dos Módulos retificadores, todos os demais componentes do sistema, tais como cabos de interconexão, conectores e protetores, fazem parte do escopo de fornecimento. Também deverão ser considerados os itens aqui não especificados, porém necessários para o pleno funcionamento do nobreak;
- Deverá ser entregue juntamente com o equipamento todos os manuais técnicos de operação e manutenção dos equipamentos;
- O Sistema será composto de quantas unidades forem necessárias para suprir o consumo inicial (PABX + Banco de Baterias);
- Potência mínima: 2 KVA
- Quantidade de tomadas: 4
- Entrada: 127V
- Saída: 127V
- Forma de onda: Senoidal
- Todas as necessidades aqui não descritas, porém necessárias, deverão ser claramente descritas e especificadas na proposta.

### **Cabeamento**

- Deverá ser parte integrante desse Item para interligação do sistema, os seguintes materiais:
- Cordões tipo line/patch cords Cat5e padrão 568A.

## **6. DOS PRAZOS E LOCAL DE ENTREGA**

6.1. A entrega dos equipamentos deverá ser realizada no seguinte endereço:

- FSERJ – Av. Padre Leonel Franca, 248 – 1º andar – Gávea – RJ, de segunda-feira à sexta feira no horário comercial das 09h00h às 17h00h;

6.2. O prazo de entrega dos bens é de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Ordem de Fornecimento (Anexo VII), em remessa única;

6.3. Caberá à Contratada comunicar à Gerência de Tecnologia da Informação, com antecedência mínima de dois (2) dias úteis, a data e horários previstos para a entrega do objeto, mediante e-mail: [ti@fs.rj.gov.br](mailto:ti@fs.rj.gov.br), e/ou telefones: (021) 2334-5010 - Gerência de TI.

6.4. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de três (3) dias úteis, pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

6.5. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, proposta devendo ser substituídos no prazo de cinco (5) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

6.6. Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de sete (7) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

6.6.1. Na hipótese em que a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

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

6.8. Testes de funcionamento e homologação: Os testes de funcionamento e homologação descritos neste Termo de Referência deverão ser realizados em até 15 (quinze) dias corridos da data da assinatura do contrato.

6.9. Implantação e Instalação: deverá ocorrer de acordo com os cronogramas dos projetos acordados com a FUNDAÇÃO SAÚDE.

6.10. Manutenção da solução implantada e configurada: O serviço de suporte e manutenção terá duração prevista em contrato, pelo período de 12 (doze) meses.

6.11. A Contratada deverá disponibilizar e implementar atualização (update) dos softwares, firmwares e sistema operacional para correção de bugs e implementações de segurança durante todo o período de garantia. Entende-se por update, pequenas atualizações e correções de segurança.

6.12. Os serviços executados durante o período de garantia deverão ser efetuados sem ônus para a Contratante.

## **7. DO REGIME, DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

7.1. O objeto do presente Termo de Referência encontra-se dentro da classificação de objetos comuns, em razão de suas características, quantidades e qualidades serem passíveis de especificações usuais no mercado, em todo o País. Desta forma, a escolha da modalidade de Pregão Eletrônico pelo MENOR PREÇO GLOBAL;

7.2. Ademais, os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos no bojo deste Termo de Referência, por meio de especificações e características usuais praticadas no mercado nacional, permitindo a qualquer dos interessados formularem proposta de preço, a fim de atender às exigências estabelecidas.

7.3 A licitação será deflagrada na modalidade jurídica de Pregão, em sua forma eletrônica, e o seu julgamento será do tipo menor preço global, consoante a Lei nº 10.520/2002, com o contido no Decreto Estadual nº 31.863/2002, no Decreto Estadual nº 31.864/2002 e, subsidiariamente, no art. 10, inciso II, alínea "a" combinado com o art. 45, § 1º, inciso I da Lei nº 8.666/93.

7.4. O julgamento das propostas será realizado em conformidade com o Regulamento de Compras da FUNDAÇÃO, subsidiariamente, com o que consta na Lei 8.666/93 e Decreto nº10.024/19 – tendo está licitação como critério o MENOR PREÇO GLOBAL, onde se agrupam todos os itens em um lote único, promovendo o julgamento, com base no preço total, e não no preço de cada item.

7.5. É sabido que, quando o critério de julgamento for diferente do menor preço por item, tal escolha deve ser justificada, pois, conforme entendimento sumulado do TCU, "é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade".

7.6. O propósito da súmula 247 do TCU, inserida no parágrafo anterior, é promover a maior competitividade e participação no processo licitatório, uma vez que o entendimento do TCU e demais órgãos fiscalizadores é de que, quanto maior o agrupamento dos itens maior a restrição de competitividade, isto é o critério "menor preço por lote" é mais restritivo que o "menor preço por item" e o critério "menor preço global" é mais restritivo do que o critério "menor preço por lote". No entanto é possível constatar que o julgamento por MENOR PREÇO GLOBAL, nesse caso específico, não afetaria a ampla participação dos licitantes, pelo contrário, a intenção é permitir um maior número de empresas concorrentes, de modo a garantir a competitividade do certame e a obtenção da proposta mais vantajosa à Administração.

7.7. Tal forma de julgamento garante, ainda, que, ao apresentar a proposta para todos os itens, os concorrentes possam propor um valor total menor do que o que seria proposto caso fornecessem os itens separadamente, garantindo assim o ganho de escala.

## **8. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

8.1. Embora se tratar de aquisição de equipamento com a finalidade de instalação de duas Centrais Telefônicas em funcionamento, será estabelecido uma vigência de 12 (doze) meses a fim de garantir prazos de entrega e instalação do equipamento.

## **9. VIGÊNCIA DE GARANTIA**

9.1. A vigência da garantia on-site de funcionamento dos equipamentos será de 12 (doze) meses a contar do recebimento definitivo do objeto e sua instalação (**NÃO se confunde a vigência contratual**);

9.2. As cláusulas da Garantia Contratual estão contidas no Item 13. GARANTIA CONTRATUAL DOS BENS.

## **10. PAGAMENTO**

10.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, (isento de erros, previamente atestado por dois colaboradores públicos que não ordenador de despesas, designados para a fiscalização do contrato) através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

10.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

10.3. 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 mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

10.3.1. 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.

10.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à aquisição, 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 FUNDAÇÃO SAÚDE.

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

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

10.7. 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 FUNDAÇÃO SAÚDE.

10.8. 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.

10.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a FUNDAÇÃO SAÚDE 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.

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

10.11. 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.

10.11.1. 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 FUNDAÇÃO SAÚDE.

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

10.12.1. 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.

10.13. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela FUNDAÇÃO SAÚDE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

- $EM = I \times N \times VP$ , sendo:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I =	( 6 / 100 )	I = 0,00016438
		365	TX = Percentual da taxa anual = 6%

10.14. Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias reiniciar-se-á a contar da data da respectiva reapresentação.

## 11. REAJUSTE

11.1. Os preços são fixos e irremovíveis após apresentação das propostas por se tratar de aquisição de equipamento comum único pagamento a vista.

## 12. GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, pelas razões abaixo justificadas:

12.1.1. Considerando que, a presença de garantia de execução contratual poderá acrescentar custos ao valor final previsto, e que sua ausência não implicará em prejuízos ao erário, avalia-se como dispensável a necessidade de caução ou modalidade similar;

12.1.2. Destaca-se que, a ausência de pleno cumprimento no fornecimento dos equipamentos ensejará em aplicação de sanções à CONTRATADA, nos termos do presente Termo.

## 13. GARANTIA CONTRATUAL DOS BENS

13.1. O prazo de garantia contratual dos bens, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 12 (doze) meses, ou pelo prazo do fabricante, se superior, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto;

13.2. A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para a FUNDAÇÃO SAÚDE;

13.3. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens pela própria Contratada, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas;

13.4. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias;

13.5. As peças que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso, e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento;

13.6. Uma vez notificada, a Contratada realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito em prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir da data de abertura do chamado;

13.7. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da Contratada, aceita pela FUNDAÇÃO SAÚDE;

13.8. Na hipótese do subitem acima, a Contratada deverá disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pela FUNDAÇÃO SAÚDE, no prazo de 4 (quatro) horas, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos;

13.9. Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação da FUNDAÇÃO SAÚDE ou a apresentação de justificativas pela Contratada, fica a FUNDAÇÃO SAÚDE autorizado a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir da Contratada o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos;

13.10. O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade da Contratada;

13.11. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

## 14. GARANTIA CONTRATUAL

14.1 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do CONTRATO, comprovante de prestação de garantia, correspondente ao percentual 5% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO, dentre uma das modalidades previstas no § 1º do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

14.2 A FUNDAÇÃO SAÚDE ficará autorizada a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de:

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

14.2.2 prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;

14.2.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela FUNDAÇÃO SAÚDE à CONTRATADA.

14.3 A autorização contida na Subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

14.4 A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

14.5 A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

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

14.7. Na ocorrência de atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias da entrega da garantia, a FUNDAÇÃO SAÚDE poderá promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

14.8 A garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à FUNDAÇÃO SAÚDE ou a terceiros, na execução do objeto deste Termo de Referência.

## **15. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA**

15.1. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, os serviços contratados;

15.2. Fornecer os materiais novos e em suas embalagens originais;

15.3. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados nos locais de instalação dos equipamentos, bem como àqueles provocados em virtude dos serviços executados e da inadequação de materiais e equipamentos empregados para a instalação dos equipamentos;

15.4. Fornecimentos das ferramentas, instrumentos e equipamentos necessários à instalação, configuração e operação dos itens a serem adquiridos;

15.5. Dar a devida destinação aos resíduos e entulhos provindos das instalações;

15.6. A empresa contratada será responsável pela instalação completa, incluindo todos os materiais necessários, de todos os equipamentos e *softwares* contratados, incluindo toda a infraestrutura necessária (como por exemplo: cabos, blocos, patch cord's e demais materiais necessários, e deverão preservar a estética atual, evitando-se instalações aparentes de cabos e conectores);

15.7. Realizar a recuperação das estruturas, paredes, pisos, tetos, rede elétrica, rede de dados e telefonia, que porventura danificados em virtude das novas instalações;

15.8. Responsabilizar-se totalmente pelo perfeito funcionamento e pela integração dos sistemas e dos equipamentos, bem como por todos os serviços de instalação de cabos, condutores, etc.

15.9. A CONTRATADA deverá realizar todos os testes necessários para a verificação e validação de funcionamento dos sistemas, (hardware e software), objetos desta especificação técnica, sendo que a fiscalização da FUNDAÇÃO SAÚDE irá acompanhar todas as rotinas propostas;

15.10. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por toda mão-de-obra necessária e seus respectivos custos, tais como despesas de alimentação deslocamento e estadia, para que os serviços sejam realizados de forma a atender o objeto desta especificação;

15.11. As instalações deverão ser realizadas em dias de expediente da FUNDAÇÃO SAÚDE, ou seja, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00h, e qualquer outra necessidade de trabalhos fora deste horário somente poderá ocorrer com autorização da fiscalização da FUNDAÇÃO SAÚDE;

15.12. Toda instalação descrita acima deverá ser realizada nas dependências da FUNDAÇÃO SAÚDE.

15.13. A CONTRATADA deverá realizar a Implantação e a Parametrização dos sistemas, tanto nos equipamentos com seus respectivos hardwares como nos softwares a serem fornecidos.

15.14. Fornecer os esclarecimentos e informações técnicas que venham a ser solicitados pela FUNDAÇÃO SAÚDE, sobre os equipamentos e a montagem objeto da presente licitação;

15.15. Fornecimento complementar de serviços e materiais indispensáveis ao pleno funcionamento do sistema, mesmo quando não expressamente indicados nas especificações;

15.16. Elaborar em conjunto com a FUNDAÇÃO SAÚDE os parâmetros da CPCT, tais como: plano de numeração, especificação de rotas; categorização dos ramais e alarmes, codificação das facilidades, temporizações, redirecionamentos, etc;

15.17. A CONTRATADA terá a partir da expedição da Ordem de Serviço, o prazo de 10 (dez) dias para a entrega de todos os equipamentos;

15.18. A CONTRATADA deverá assegurar a FUNDAÇÃO SAÚDE o suprimento adequado, e em tempo hábil, de todos os materiais, componentes e equipamentos de sua fabricação, bem como de outros fabricantes, para fins do cumprimento da garantia e da manutenção;

## **16. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE**

16.1. A disponibilização das linhas-tronco nos locais especificados;

16.2. Acompanhamento Técnico durante a fase de implantação;

16.3. Fornecer o ponto de aterramento para os equipamentos telefônicos (que deverá ser testado pela CONTRATADA antes de vincular o PABX, estando ciente das características do mesmo).

## **17. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

17.1 Será requerida das empresas licitantes, para fins de habilitação, a comprovação de aptidão para a prestação dos itens a serem adquiridos em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de:

17.1.1 Atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na forma do artigo 30, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93 e aos ditames do Enunciado nº 39 da PGE/RJ, que indiquem nome, função, endereço, email e o telefone de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio para eventual contato com o CONTRATANTE, para comprovação de capacidade técnica referenciando um quantitativo mínimo igual ou superior a 20% do volume global estimado para os itens;

17.1.2 Documento informando fabricante/marca, modelo e versão dos itens que serão fornecidos;

17.3 Declaração de que a LICITANTE não oferta produtos com materiais perigosos no modelo do Anexo IX - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL. Essa declaração se faz necessária para evitar custos futuros que causaria ao erário com o processo de correto descarte de produtos perigosos, uma vez que o quantitativo de bens ao fim do tempo de depreciação fosse atingido.

## **18. PENALIDADES**

18.1. A CONTRATADA inadimplente total ou parcialmente estará sujeita à aplicação das sanções previstas nos Arts. 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 combinada com o art. 7º da Lei 10.520/2002, a saber:

18.2. A licitante que for convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a FUNDAÇÃO SAÚDE e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 137 e 138 do Decreto Estadual 840/2017;

18.3. Quem impedir, perturbar ou fraudar, a realização de qualquer ato do procedimento licitatório, incorrerá em pena de detenção, de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos, e multa, nos termos do artigo 93 da Lei 8.666/1993, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

18.4. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

18.4.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

18.4.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

18.4.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

18.4.4. Comportar-se de modo inidôneo;

18.4.5. Cometer fraude fiscal.

18.5. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a FUNDAÇÃO SAUDE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

18.5.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a FUNDAÇÃO SAUDE;

18.5.2. Multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

18.5.3. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

18.5.3.1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

18.6. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa.

18.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a FUNDAÇÃO SAUDE pelos prejuízos causados;

18.8. As sanções previstas nos subitens 18.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

18.9. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

18.9.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

18.9.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

18.9.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE em virtude de atos ilícitos praticados.

18.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à FUNDAÇÃO SAUDE, observado o princípio da proporcionalidade.

18.11. Caso a Adjudicada não possa cumprir os prazos estipulados para a execução total do objeto desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do Edital/Contrato e de impedimento de execução dos mesmos por fato ou ato de terceiros reconhecido pela FUNDAÇÃO SAUDE em documento contemporâneo à sua ocorrência;

18.12. A solicitação de prorrogação, com a indicação do novo prazo para a execução, deverá ser encaminhada até o vencimento do prazo de execução dos serviços inicialmente estabelecido, ficando a critério da FUNDAÇÃO SAUDE a sua aceitação;

18.13. Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber da FUNDAÇÃO SAUDE, ou os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, ser-lhe-á concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa;

18.14. Esgotados os meios administrativos para cobrança, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo, ainda a FUNDAÇÃO SAUDE proceder à cobrança judicial da multa;

18.15. As multas previstas nesta seção não eximem a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à FUNDAÇÃO SAUDE.

18.16. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na lei 8.666, de 1993.

## **19. SIGILO**

19.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo FUNDAÇÃO SAUDE ou por terceiros a tais documentos.

19.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da FUNDAÇÃO SAUDE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que a FUNDAÇÃO SAUDE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

19.3. O profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da FUNDAÇÃO SAUDE ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado.

19.4. Cada profissional deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela FUNDAÇÃO SAUDE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da FUNDAÇÃO SAUDE, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.

19.5. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES da FUNDAÇÃO SAUDE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais a FUNDAÇÃO SAUDE incumbe dar o devido conhecimento.

## **20. DA PROPOSTA DE PREÇO:**

20.1 A proposta de preço ajustada ao valor do lance da LICITANTE deverá seguir a forma definida neste Termo de Referência, devendo conter os seguintes termos:

20.2 Os termos de prestação da garantia nos prazos estipulados para cada ITEM;

20.3 Concorde com todos os termos e condições estabelecidas neste Termo de Referência, incluindo as obrigações da contratante, de entrega, e demonstrar estar ciente das sanções administrativas por descumprimento das demais cláusulas deste TR;

20.4 Apresentação dos demonstrativos de Preço Total e de Preços Unitários, na forma do Anexo III - CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS. Deverá ser anexada descrição do(s) produto(s) e serviço(s) que será(ão) fornecido(s);

20.5 Somente serão aceitas propostas das quantidades totais para cada item ofertado;

20.6 O valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes a contratação e ainda aqueles decorrentes de fretes, seguros, embalagens, fiscais, trabalhistas e demais encargos de contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da Lei.

20.7. Catálogos/prospectos descritivos dos produtos/equipamentos ofertados, para comprovação das características técnicas.

20.8. Não serão aceitas quaisquer adulterações na especificação original do catálogo ofertado.

20.9. Quando o catálogo for omissivo na descrição de algum item da composição original do equipamento, será aceita a Declaração Complementar do Fabricante, enviada juntamente com o catálogo, sem que haja mudança substancial que venha alterar as características originais do produto, e caso isso ocorra, para efeito de verificação e veracidade, valerá o catálogo em sua forma original.

## **21. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

21.1. Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a FUNDAÇÃO SAÚDE reserva-se o direito de, sem que, de qualquer forma, restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

21.2. A Contratada é responsável por danos causados a FUNDAÇÃO SAÚDE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

21.3. A execução do Contrato e a respectiva prestação dos serviços ou fornecimentos dos equipamentos serão acompanhadas e fiscalizadas por servidor ou Comissão designado pela FUNDAÇÃO SAÚDE, na condição de representante da Administração (Fiscal do Contrato), os quais deverão observar os preceitos do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

21.4. O acompanhamento e a fiscalização consistem na verificação da conformidade das especificações dos equipamentos e/ou prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, na forma contratada, de modo a assegurar o perfeito cumprimento do Contrato.

21.5. A FUNDAÇÃO SAÚDE se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os equipamentos em desacordo com o presente Termo de Referência, com o Contrato e a proposta da Contratada;

21.6. As determinações e as solicitações formuladas pelo representante da FUNDAÇÃO SAÚDE encarregado da fiscalização do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela Contratada, ou, nesta impossibilidade, justificadas por escrito;

21.7. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo máximo de 24(vinte e quatro) horas;

21.8. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993;

21.9. O Fiscal, além de observar as exigências constantes nos subitens anteriores, terá atenção especial as seguintes atribuições:

1. Acompanhar a entrega, instalação e operação dos itens objeto do Contrato;
2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para a perfeita execução dos serviços;
3. Monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade à qualidade exigida.
4. Recepcionar a (s) Nota (s) Fiscal (is) de pagamento e atestá-la.

21.10. A fiscalização deve anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento do pactuado, conforme o disposto no art. 67, §§ 1º e 2º da Lei nº 8.666/93;

21.11. Nos casos de inexecução contratual, a Contratada será informada formalmente pela fiscalização para que sane a irregularidade observada, sem prejuízo de eventual desconto/glosa na Fatura, e/ou penalidade;

21.12. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

21.13. A Contratada deverá indicar preposto para representá-la perante a FUNDAÇÃO SAÚDE, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/93, cabendo-lhe, em linhas gerais, garantir o perfeito cumprimento do Contrato, sendo que as decisões e providências que ultrapassarem a sua competência deverão ser encaminhadas aos seus superiores, com tempo suficiente a permitir a adoção das medidas necessárias ao saneamento das irregularidades.

21.14. A Contratada deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações do Fiscal do Contrato, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações deste.

## **22. RESULTADOS ESPERADOS**

22.1. Adequar os sistemas telefônicos às novas tecnologias oferecidas pelas operadoras além de se preparar para o encerramento e fornecimento das linhas telefônicas analógicas em 31.12.2022 no estado do Rio de Janeiro, é imprescindível a aquisição de placas para a atualização de todo parque telefônico já instalados nas unidades administradas pela Fundação Saúde.

22.2. Essa atualização deixará todos os equipamentos prontos para toda e qualquer tecnologia oferecida no novo contrato do PRODERJ por qualquer operadora que atende ao mercado nacional.

22.3. A aquisição visa ampliar e otimizar a forma como os servidores, colaboradores e público em geral dialogam.

22.4. Agilidade no atendimento ao público e na resolução de problemas de comunicação, melhorando a qualidade do trabalho realizado.

22.5. Objetiva-se otimizar a forma como os servidores e colaboradores atendem o público em geral, unindo qualidade, celeridade e menor custo na aquisição do produto.

## **23. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)**

23.1. Não se aplica ANS tendo em vista se tratar de uma aquisição de hardware com garantia do fabricante.

## **24. LOGÍSTICA REVERSA AMBIENTAL**

24.1. Considerando que os equipamentos objetos desta contratação geram resíduos sólidos de natureza reciclável e que, findado o contrato, tais equipamentos retornarão à CONTRATADA, necessitando de destinação ambientalmente adequada, a CONTRATADA deverá adotar o procedimento de logística reversa previstas na Lei nº 8.151/2018.

24.2. Assim, a CONTRATADA deverá realizar a logística reversa para todos os equipamentos e componentes utilizados durante a vigência contratual, realizando o recolhimento dos resíduos remanescentes nos mesmos locais indicados pela FUNDAÇÃO SAÚDE para entrega do bem. Deverá ainda encaminhar o material descartado de acordo com as práticas e políticas de sustentabilidade ambiental previstas em lei, sem qualquer ônus para a FUNDAÇÃO SAÚDE.

24.3. As embalagens vazias destinadas ao descarte deverão ser coletadas pela CONTRATADA no momento da realização de cada entrega, ou no prazo de até 10 (dez) dias após a conclusão da instalação. A formalização da coleta se dará preferencialmente via e-mail.

24.4. O recolhimento dos produtos e embalagens vazias será feito em quantidade equivalente ao dos equipamentos fornecidos por meio das respectivas ordens de fornecimento. Todo custo, bem como todo o investimento com transporte, coleta e infraestrutura de atuação logística, para a plena execução da política reversa, é de responsabilidade da CONTRATADA, providenciando meio de transporte adequado com as normas vigentes.

24.5. Findada a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar a retirada de todos os equipamentos locados em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de encerramento do Contrato, das instalações da FUNDAÇÃO SAÚDE, e zelar pela sua correta destinação, observando a legislação vigente.

## 25 – DA VISTORIA

25.1. As empresas Licitantes interessadas em fornecer os itens constantes no Objeto desta Licitação poderão fazer visita técnica, a fim de vistoriar e tomar conhecimento das instalações e recursos, bem como para obter detalhes técnicos adicionais sobre a infraestrutura que considere necessários para a elaboração do orçamento para a sua proposta.

25.2. A quem interessar, a visita técnica poderá ser realizada até o segundo dia útil que antecede a data da licitação e será agendada, em horário comercial, junto à FUNDAÇÃO SAUDE.

25.3. As vistorias serão realizadas de acordo com os seguintes termos e condições:

25.3.1. É de responsabilidade da licitante a solicitação de informações corretas para fins de resposta à solicitação de vistoria, estando a FUNDAÇÃO SAUDE desobrigado em sanar quaisquer falhas oriundas destas informações.

25.3.2. A licitante deverá indicar um preposto para a realização da vistoria.

25.3.3. O representante da licitante deverá fornecer cópia autenticada de documento que comprove seu vínculo com a licitante, além de procuração para realização da vistoria e/ou documento que comprove os poderes para realização do ato.

25.3.4. Ao final da vistoria será emitido Termo de Vistoria pelo representante da FUNDAÇÃO SAUDE, devidamente assinado pelo representante legal do licitante, comprovando que o licitante recebeu informações suficientes para elaboração de sua proposta de preços de forma clara, precisa e inequívoca, estando ciente de que não poderá alegar desconhecimento das condições de prestação de serviços.

25.3.5. Todos os custos diretos ou indiretos para realização das vistorias são de responsabilidade do licitante.

## 26. DO SUPORTE E MANUTENÇÃO

26.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte remoto a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno funcionamento, durante a garantia de 12 meses;

26.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo on-site de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após a detecção e comunicação de problema por parte da FUNDAÇÃO SAUDE. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados em todas unidades do SAMU, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados neste Termo de Referência, durante a garantia de 12 meses;;

26.3. O custo de deslocamento e demais custos já devem estar inclusos na solução. O suporte remoto e presencial deve obedecer à SLA contratada;

26.4. A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela FUNDAÇÃO SAUDE por telefone, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela FUNDAÇÃO SAUDE;

26.5. Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela CONTRATADA em até 10 dias após a assinatura do contrato. Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na TABELA ABAIXO:

Nível de severidade	Descrição
01	Serviço totalmente inoperante em uma localidade
02	Serviço parcialmente inoperante em qualquer Localidade, que afete 02 (dois) ou mais ramais sejam analógicos ou IP
03	Serviço inoperante num único Ramal IP, cujo Terminal é de responsabilidade da Contratada
04	Consultas gerais sobre administração, configuração, otimização troubleshooting ou utilização, bem como configurações

26.6 O Nível de Severidade dos Chamados deverá ser comunicado ao CONTRATADO no momento de sua abertura;

26.7 O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela FUNDAÇÃO SAUDE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;

26.8 A FUNDAÇÃO SAUDE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados;

26.9. Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da FUNDAÇÃO SAUDE;

26.10 O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao FUNDAÇÃO SAUDE.

## 27 – DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1. O Pregoeiro responsável pelo certame reserva-se o direito de solicitar da Licitante, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento;

27.2. A falta de qualquer dos documentos exigidos no edital implicará inabilitação da Licitante, sendo vedada a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação, salvo motivo devidamente justificado e aceito pelo pregoeiro.

27.3. Treinamento

27.3.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento referente à administração dos serviços e equipamentos do objeto deste Termo de Referência, para 01(uma) turma de número participantes a definir em cada Unidade SAMU, designados pela CONTRATANTE, abrangendo no mínimo os seguintes tópicos:

27.3.2. Configuração básica e avançada;

27.3.3. Operação básica e avançada; Gerenciamento; Solução de problemas (troubleshooting);

27.3.4. Montagem de material de divulgação aos usuários da CONTRATANTE O treinamento para cada turma deverá ser realizado nas seguintes condições;

27.3.5. Realizado de forma presencial ou remotamente, via aplicativos de vídeo conferência; Carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas, sendo pelo menos 4 (quatro) horas diárias;

27.3.6. Local: Nos endereços das unidades da CONTRATANTE, com infraestrutura de comunicação com áudio, vídeo, tela e chat;

27.3.7. O conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes da realização de cada treinamento;

27.3.8. O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente, após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;

27.3.9. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA o material didático e os certificados;

27.3.10. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço ofertado neste lote;

27.3.11. Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação ou qualquer outro tipo de custo com o instrutor deve ser arcado pela empresa CONTRATADA.

## 28 – ASSINATURAS

28.1. O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como em conformidade com requisitos técnicos e requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da FUNDAÇÃO SAÚDE.

Integrantes

Paulo Cesar Souza Rangel Chefe de Telefonia	ID:4463477-3
Antônio Ferreira de Albuquerque Filho Coordenador de Sistemas	ID:4421313-1

Rio de Janeiro, 18 outubro de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Cesar Souza Rangel, Chefe de Telecomunicações**, em 19/10/2022, às 11:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 19/10/2022, às 13:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **41283566** e o código CRC **62D58AB8**.