

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL****SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL**

*Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060*

**CONTRATO Nº 043/2018 - SES/DF**

CONTRATO QUE  
ENTRE SI CELEBRAM  
O DISTRITO  
FEDERAL, POR  
INTERMÉDIO DA  
SECRETARIA DE  
ESTADO DE SAÚDE,  
E A EMPRESA **OPT  
JUNTOS COMERCIO,  
SERVIÇOS,  
LOTAÇÃO,  
IMPORTADOS E  
EXPORTAÇÃO LTDA-  
ME**, NOS TERMOS  
DO PADRÃO Nº  
02/2002, NA  
FORMA ABAIXO:

**PROCESSO SEI nº 00060.00040047/2018-20**

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS PARTES**

**1.1.** O DISTRITO FEDERAL, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.399.700/0001-08, denominada CONTRATANTE, com sede no SAIN Parque Rural s/nº, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.770-200, representada neste ato por HUMBERTO LUCENA PEREIRA DA FONSECA, na qualidade de Secretário de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Decreto de 02 de março de 2016, publicado no DODF Edição Extra nº 04, de 02 de março de 2016, pg. 01, e a empresa **OPT JUNTOS COMERCIO, SERVIÇOS, LOTAÇÃO, IMPORTADOS E EXPORTAÇÃO LTDA-ME**, doravante denominada CONTRATADA, CNPJ nº 23.886.982/0001-66, com sede Rua Dr. Presciliano Pinto, nº 3474, Bairro: Santos Dumont - São José do Rio Preto- São Paulo - SP, CEP: 15020-000, Telefone/Fax (17) 3042-1888, E mail: [otavio.waiteman@optfranchising.com.br](mailto:otavio.waiteman@optfranchising.com.br); representada por DANTE BRAZÃO BENTO, portador (a) do RG nº 7.774.770-7, inscrito (a) no CPF nº 975.295.168-68, na qualidade de representante legal.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

**2.2** .O presente Contrato obedece ao Projeto Básico (6010310), da Proposta de Preços (6537502), da **Autorização da Dispensa de Licitação nº 171/2018** (7239282), e **Ratificação de Dispensa de Licitação nº 171/2018** (7382975), baseada no inciso IV, art. 24 da Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, da Autorização para emissão de Nota de Empenho (7455295), da Nota de Empenho (7495540), e demais disposições da Lei de Licitação.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

**3.1.** O Contrato tem por objeto a contratação, em caráter EMERGENCIAL, de empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação para fornecimento e implantação de serviços de telefonia fixa baseado na Tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) composta por equipamentos, licenças e serviços de instalação e configuração necessária para efetivação do objeto detalhado, assim como, suporte e transferência de conhecimento, para atender a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme especificações e quantidades descritas neste Contrato e seus anexos, consoante especifica aos termos Projeto Básico (6010310), da Proposta de Preços (6537502), da **Autorização da Dispensa de Licitação nº 171/2018** (7239282), e **Ratificação de Dispensa de Licitação nº 171/2018** (7382975), baseada no inciso IV, art. 24 da Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, da Autorização para emissão de Nota de Empenho (7455295), da Nota de Empenho (7495540), e demais disposições da Lei de Licitação, **que passam a integrar o presente Contrato.**

### **3.2. DO DETALHAMENTO DO OBJETO**

Contratação de serviço corporativo de telefonia, abrangendo instalação da solução, manutenção preventiva e corretiva de sistema redundante de telefonia, baseado em tecnologia IP, interfaces GSM e/ou E1 e/ou SIP, software de tarifação/bilhetagem, aparelhos telefônicos IP, softfones e gateways, para atender a necessidade desta SES-DF de 3.000 (três mil) ramais telefônicos a serem distribuídos nas unidades de saúde do Distrito Federal.

Os serviços contemplados nesta especificação compreendem a disponibilização, quando necessário, de canal de comunicação, equipamentos, aparelhos telefônicos, instalação, configuração, treinamento e prestação de assistência técnica, manutenção e garantia durante toda a vigência do contrato firmado com Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

| COD.<br>BR<br>SERVIÇO | ITEM | DESCRIÇÃO  | QUANTIDADE<br>TOTAL | UM.            |
|-----------------------|------|--|---------------------|----------------|
| 26263                 | 01   | <b>Serviço de Telefonia Fixa baseada em Tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) para atendimento de 3.000 (três mil) ramais telefônicos distribuídos em todas as Unidades de Saúde do Distrito Federal.</b> | <b>01</b>           | <b>Serviço</b> |

### **3.2.2. DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

**3.2.2.1.** Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com o Estado, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunística do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, a qual se obriga a saldar na época devida.

**3.2.2.2.A** CONTRATADA deverá manter vínculo, empregatício ou na forma de contrato de prestação de serviços, com todos os técnicos alocados aos serviços descritos neste CONTRATO, de forma a garantir a subordinação de todos aqueles que trabalhem nas instalações da SES/DF às determinações emanadas pelo Preposto.

**3.2.2.3.A** prestação de serviços de que trata este Contrato não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a SES/DF, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

### 3.2.3. DO PRAZO E CONDIÇÕES:

**3.2.3.1.** Horário de Operação: O local de prestação de serviços será nas diversas unidades de saúde desta SES/DF, de 08h às 19h e de acordo com as Unidades participantes do certame;

**3.2.3.2.** A contratada tem o prazo de até 10 (dez) dias corridos, a partir da assinatura do contrato e/ou emissão da Ordem de Serviço, para iniciar a prestação de serviço.

**3.2.3.3.** A contratada deverá entregar e instalar todos equipamentos necessários à prestação dos serviços em até 30 (trinta) dias corridos, a partir da assinatura do contrato e/ou emissão da Ordem de Serviço.

### 3.2.4. PRAZOS, HORÁRIOS DE FORNECIMENTO DE BENS E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E LOCAIS DE ENTREGA, QUANDO APLICÁVEIS (IN. 04/2014, ART. 19, INCISO I, ALÍNEA "A")

#### 3.2.4.1. DAS LOCALIDADES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**3.2.4.1.1.** O objeto deste contrato deverá ser entregue e instalado, nas unidades de saúde desta SES-DF, especificadas na relação (5225845);

| Ação | Responsável   | Prazo Máximo              |           |
|------|---|---------------------------|-----------|
| 1    | Convocar CONTRATADA para reunião de alinhamento   | CONTRATANTE               | D+3 dias  |
| 2    | Reunião de alinhamento para definição dos prazos, e assinatura de documentos.   | CONTRATANTE<br>CONTRATADA | D+5 dias  |
| 3    | Encaminhar cronograma detalhado dos serviços a serem realizados na fase implantação, contendo, minimamente os seguintes itens: Recebimento de Ordem de Fornecimento, Planejamento das entregas dos equipamentos, Planejamento de instalação e configuração dos equipamentos, Instalação e configuração da Solução de Gerenciamento, contabilização, Treinamentos, etc.) | CONTRATADA                | D+10 dias |
| 4    | Aprovação do cronograma   | CONTRATANTE               | D+12 dias |
| 5    | Execução do Cronograma aprovado   | CONTRATADA                | D+30 dias |

| Ação | Responsável                              | Prazo Máximo |           |
|------|--|--------------|-----------|
| 6    | Aceite definitivo da Fase de implantação | CONTRATANTE  | D+40 dias |

Onde: D = Assinatura do Contrato para início dos serviços.

| OCORRÊNCIA   | PONTOS | PRAZO ATENDIMENTO | PRAZO SOLUÇÃO              |
|--|--------|-------------------|----------------------------|
| Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências.   | 0,3    | 1 HORA            | 5 HORAS                    |
| Cobrança por serviços não prestados  | 0,3    | 2 DIAS            | 1 MÊS - FATURA SUBSEQUENTE |
| Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente   | 0,3    | 2 DIAS            | 1 MÊS - FATURA SUBSEQUENTE |
| Cobrança de valores em desacordo com o contrato  | 0,3    | 2 DIAS            | 1 MÊS - FATURA SUBSEQUENTE |
| Não apresentar corretamente a Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos, encargos e descontos, conforme preços contratados no processo licitatório. | 0,5    | 1 DIAS            | 15 DIAS                    |
| Atraso na habilitação e ativação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido para a habilitação/ativação.  | 0,5    | 2 HORAS           | 12 HORAS                   |
| Atraso no atendimento e resolução após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido no atendimento e resolução de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.    | 0,5    | 1 HORA            | 4 HORAS                    |
| Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (quatro por cento) por evento.   | 0,5    | 1 HORA            | 4 HORAS                    |
| Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com número chamado inferior a 70%  | 0,5    | 1 HORA            | 4 HORAS                    |

|   |   |               |               |
|---|---|---------------|---------------|
| (setenta por cento) dos casos, por evento.  |   |               |               |
| Interrupção na prestação dos serviços, sem comunicação prévia a SES/DF, por evento. | 1 | 1 HORA        | 2 HORAS       |
| Disponibilidade da Entrega do Serviço - no MÍNIMO 98% (NOVENTA E OITO PORCENTO) MÊS | 1 | NÃO SE APLICA | NÃO SE APLICA |

**TABELA ANS**

A cada registro de ocorrência será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fator gerador. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo.

| Pontuação acumulada | Sanção  |
|---------------------|---|
| 1 (um) ponto        | Advertência   |
| 2 (dois) pontos     | Advertência   |
| 3 (três) pontos     | Multa correspondente a 15% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 4 (quatro) pontos   | Multa correspondente a 20% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 5 (cinco) pontos    | Multa correspondente a 25% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 6 (seis) pontos     | Multa correspondente a 35% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 7 (sete) pontos     | Multa correspondente a 40% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 8 (oito) pontos     | Multa correspondente a 45% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 9 (nove) pontos     | Multa correspondente a 50% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção |
| 10 (dez) pontos     | Rescisão Unilateral do Contrato   |

**3.2.5. INDICADORES DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO****3.2.5.1. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO.**

I - A CONTRATADA deverá prestar serviços de operação após a entrega dos equipamentos e sistemas constantes neste Projeto Básico durante a vigência do

contrato, visando o correto funcionamento dos equipamentos. Deverá assegurar a colocação em funcionamento das instalações, garantindo a transferência de domínio técnico e operacional para as equipes de trabalho detalhando funções específicas de cada tecnologia aplicada;

II - A operação deverá acontecer 24 horas por dia e 7 dias por semana de forma remota coordenada por técnicos certificados pelo fabricante dos equipamentos e sistemas de telefonia respondendo tanto pela parte técnica, quanto pela parte operacional do sistema;

III - Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deve manter em Brasília – DF, sede ou filial dotada de infraestrutura técnica adequada, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados para que não haja nenhum tipo de interrupção no serviço prestado durante toda a vigência contratual.

IV - Devido ao serviço contínuo prestado a comunidade faz-se necessário a implementação do padrão de serviços técnicos a serem prestados durante a vigência contratual, serão utilizados como parâmetros os níveis de atendimento que referem-se ao prazo de atendimento (PA) e ao tempo para reparo (TR), sendo considerados na execução do contrato 3 (três) níveis a saber.

**V - Urgente:** refere-se às panes na central que afetam mais de 20% (vinte por cento) dos usuários ou defeito em placa de entroncamento. Considera-se também urgente quando a pane afetar os ramais instalados nos gabinetes da Diretoria e ramais de alarme “Geladeiras”.

**VI- O nível semi-urgente:** refere-se às panes na Central que afetem de 5% (cinco por cento) a 30% (trinta por cento) dos usuários.

**VII- O nível normal:** refere-se às panes na Central que afetem menos de 5% (cinco por cento) dos usuários.

VIII- No caso específico de substituição/troca de peças e componentes dos equipamentos e aparelhos telefônicos, os mesmos devem ser disponibilizados a unidade correspondente após pleno conserto no prazo **máximo de 48 (quarenta e oito) horas**. Caso não seja viável o reparo nesse período, deverá o CONTRATADO fornecer um exemplar do mesmo modelo para utilização durante o tempo em que o equipamento estiver em manutenção.

IX- Caso a CONTRATADA desrespeite o exposto no item acima, deve ser aplicada a mesma penalidade definida para o nível URGENTE de atendimento.

### 3.2.6. TABELA DE INDICADORES DE QUALIDADE E PENALIDADES

| NÍVEIS              | PRAZO PARA SOLUÇÃO EM HORAS CORRIDAS           | PENALIDADE   |
|---------------------|--|--|
| <b>URGENTE</b>      | 2 (duas) horas, contada a partir do chamado    | Multa de 3% (um por cento) do valor do Chamado, acrescidos de 0,5 por hora subsequente até a solução completa do problema.   |
| <b>SEMI-URGENTE</b> | 4 (quatro) horas, contadas a partir do chamado | Multa de 2% (dois por cento) do valor do Chamado, acrescidos de 0,5 por hora subsequente até a solução completa do problema. |

| NÍVEIS | PRAZO PARA SOLUÇÃO EM HORAS CORRIDAS         | PENALIDADE   |
|--------|--|--|
| NORMAL | 8 (oito) horas, contadas a partir do chamado | Multa de 1% (três por cento) do valor do Chamado, acrescidos de 0,5 por hora subsequente até a solução completa do problema. |

### 3.2.7. ACEITAÇÃO (CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO)

#### 3.2.7.1. INFORMAÇÕES SOBRE OS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

**3.2.7.1.1.** Deverão haver dois tipos de aceitação: a aceitação provisória e a aceitação definitiva. Caberá à Comissão de Implantação da Rede da CONTRATANTE tanto a aceitação provisória quanto a aceitação final.

#### 3.2.7.2. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA

- I. A aceitação provisória da implantação deverá atender os seguintes requisitos:
- II. A aceitação de entrega dos equipamentos, instalação e configuração se dará em até 5 (cinco) dias após a entrega, com a observação, pela CONTRATANTE, de normalidade do funcionamento da solução;
- III. Caso haja rejeição na aceitação da entrega, a CONTRATANTE poderá solicitar a suspensão da migração/implantação até que possíveis problemas sejam sanados, sem que isso gere direito à CONTRATADA de protelar a implantação dentro dos prazos definidos.
- IV. Os testes de aceitação dos serviços de rede serão compostos, no mínimo, por testes funcionais, testes de contingência, testes da solução de segurança e testes da solução de gerência da rede.
- V. A aceitação ocorrerá caso os resultados dos testes estejam conforme os requisitos deste CONTRATO.
- VI. Os seguintes testes deverão ser realizados para fins de aceite técnico da solução instalada:
- VII. Realizar ligação para pelo menos 3 pontos distintos da rede da SES/DF;
- VIII. Receber ligação de pelo menos 3 pontos distintos da rede da SES/DF, não podendo ser do mesmo ramal que realizou a ligação no subitem anterior;
- IX. Aferição das regras anteriores de implementadas;
- X. Verificação da conformidade técnica dos insumos com o exigido no Projeto Básico;
- XI. Possibilitar a visualização do elemento gerenciado e tratado por todas as funcionalidades da Solução de Gerência.

#### 3.2.7.3. CRITÉRIOS PARA A ACEITAÇÃO DEFINITIVA

- I - A aceitação Definitiva da implantação deverá atender os seguintes requisitos:

II - A aceitação definitiva se dará após a verificação da correta operação do sistema após o término do Período de Funcionamento Experimental - PFE.

III- Durante o PFE será possível a verificação do correto funcionamento da solução antes que seja emitida a aceitação final da implantação.

IV - O PFE terá a duração de 5 (cinco) dias corridos contados a partir da emissão do último Termo de Recebimento Provisório aplicável em cada etapa.

V - Durante esse período deverão ser retiradas todas as pendências de qualquer natureza que porventura existirem, sendo possível avaliar o desempenho do serviço e posterior emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD.

VI - Termo de Recebimento Definitivo - TRD: será emitido pela Comissão de Implantação da Rede CONTRATANTE após o efetivo término do Período de Funcionamento Experimental - PFE, ANEXO V - Termo de Recebimento Definitivo.

VII - TRD não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas, estendendo-se a necessidade de teste destas facilidades ao longo do Período de Garantia.

#### **3.2.7.4. DA PROPRIEDADE E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS**

**3.2.7.4.1.** produtos aplicados ou resultantes da prestação de serviços da CONTRATADA, tais como estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, projetos, sistemas, programas objetos ou executáveis, bases de dados, arquivos, interfaces, drivers e correlatos, desenvolvidos especificamente para este objeto, serão de propriedade patrimonial exclusiva da SES - DF nos termos do artigo 111 da Lei nº. 8.666/1993, concomitante com o artigo 4º da Lei nº. 9.609/1998.

#### **3.2.7.5. GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS.**

- I. A CONTRATADA garantirá o funcionamento de todos os equipamentos, materiais, software e componentes, contra defeito de fabricação, pelo período de vigência do contrato.
- II. A garantia ora prestada abrange todo e qualquer defeito comprovadamente decorrente de fabricação dos equipamentos, quando submetidos ao uso e conservação normais (conforme ao Manual de Instruções que acompanha o equipamento). Os produtos que apresentarem defeitos, dentro do período de garantia serão encaminhados à CONTRATADA pelo CONTRATANTE a seu próprio custo e sob sua responsabilidade, cabendo os custos e responsabilidade pela devolução à CONTRATADA. Antes do encaminhamento do equipamento que apresentar defeito para a CONTRATADA o CONTRATANTE entrará em contato com a Central de Atendimento a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- III. Estão excluídos da garantia, os componentes que, por sua natureza, tenham vida reduzida, equipamentos remanejados e/ou reaproveitados, assim como os danos originados de acidentes e os causados por manipulação incorreta por parte dos profissionais da CONTRATANTE ou por terceiros não autorizados. Também são causas de exclusão da garantia, os casos fortuitos ou de força maior, tal como influências químicas externas ou descargas elétricas atmosféricas, exposição a condições elétricas e ambientais fora das especificações dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, incêndio, depredação, atos de vandalismo, bem como os equipamentos instalados por terceiros não autorizados pela CONTRATADA e/ou outros fatores externos. Nesses casos, os reparos e substituições correrão por conta da CONTRATANTE e deverão ser executados mediante condições e prazos estabelecidos entre as partes, de comum acordo.

- IV. Em caso de constatação, pela CONTRATADA, que por alguma das circunstâncias supramencionadas o bem se encontra excluído da garantia, a CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE sobre o caso e, se for do interesse da CONTRATADA, apresentará proposta comercial para cobrir o serviço e os materiais necessários. Em qualquer desses casos, o CONTRATANTE será a responsável pelas custas de retorno dos equipamentos às suas dependências.
- V. Modo de Acionamento: Antes do envio do equipamento que apresentar falha para a CONTRATADA, o CONTRATANTE entrará em contato com a Central de Atendimento da CONTRATADA, que deverá ser disponível em vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana, através da seguinte forma de atendimento:
- VI. Telefone e/ou e-mail
- VII. Serviços de suporte técnico remoto e on-site, substituição de equipamentos que apresentarem falhas e operação dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA.
- VIII. Reparo e “Return Merchandise Authorization” (RMA) ou Autorização de Devolução de Mercadoria para itens consumíveis tais como: cabos, headsets, fonte de alimentação e material de montagem.

### **3.1.16. SUBCONTRATAÇÃO**

- 3.1.16.1. A CONTRATADA poderá subcontratar, ceder ou transferir, no limite de 30% (trinta por cento) o objeto deste Contrato.
- 3.1.16.2. A CONTRATADA deverá indicar, na fase de habilitação, as entidades que subcontratará, com a descrição dos bens e serviços a serem subcontratados com a respectiva porcentagem.

### **3.1.17. DISTRIBUIÇÃO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS POR UNIDADE**

- 3.1.17.1. A distribuição dos ramais telefônicos e aparelhos se dará conforme especificado na Relação SES/GAB/CTINF/DATI (5257384).

### **3.1.18. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

- 3.1.18.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SES/DF, tais documentos;
- 3.1.18.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da SES/DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;
- 3.1.18.3. Cada profissional deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da SES/DF ou a serviço desses, salvo se expressamente autorizado, Anexo IV – Termo de Confidencialidade de Informações;
- 3.1.18.4. Cada profissional deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela SES/DF 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 SES/DF, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas;
- 3.1.18.5. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na SES/DF;

3.1.18.6. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE;

3.1.18.7. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto;

3.1.18.8. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis;

3.1.18.9. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE;

3.1.18.10. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações;

3.1.18.11. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios;

3.1.18.12. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO**

**4.1.** O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime empreitada por preço unitário mensal, segundo o disposto nos artigos 6º e 10º da Lei nº 8.666/93.

**4.2.** Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR**

**5.1.** O valor total do Contrato é de **R\$ 1.468.452,00** (hum milhão, quatrocentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais), em procedência ao Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

| Item | Descrição  | Valor unitário | Valor Total  |
|------|--|----------------|--------------|
| 1    | Serviço de Telefonia Fixa baseada em Tecnologia Voz Sobre IP | 244.742,00     | 1.468.452,00 |

(VOIP) para atendimento de 3.000 (três mil) ramais telefônicos distribuídos em todas as Unidades de Saúde do Distrito Federal.

## CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**6.1.** A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

|            |                       |                   |
|------------|-----------------------|-------------------|
| <b>I</b>   | Unidade Orçamentária: | 23901             |
| <b>II</b>  | Programa de Trabalho: | 10122600285177261 |
| <b>III</b> | Elemento de Despesa:  | 339039            |
| <b>IV</b>  | Fonte de Recursos:    | 100000000         |
| <b>V</b>   | Valor Inicial         | 587.380,80        |
| <b>VI</b>  | Nota de Empenho:      | 2018NE03435       |
| <b>VII</b> | Data de Emissão:      | 26/04/2018        |
| <b>VII</b> | Evento:               | 400091            |
| <b>VII</b> | Modalidade:           | Global            |

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

**7.1.** O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela (s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada até **30 (trinta) dias corridos** de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato, que ficará condicionado à comprovação da regularidade fiscal.

**7.2.** As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S.A. – BRB. Para tanto, deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto nº 32.767 de 17/02/2011, publicado no DODF nº 35, pág. 3, de 18/02/2011.

## CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

**8.1.** O contrato terá vigência de **180 (cento e oitenta) dias**, a partir da data de sua assinatura, não podendo ser prorrogado ou finalizada a contratação regular (o que ocorrer primeiro), conforme estabelecido em legislação vigente.

## **CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA**

**9.1.** Para assinatura do presente instrumento, a CONTRATADA prestará a garantia contratual no valor de **R\$ 73.422,60 (setenta e três mil, quatrocentos e vinte e dois reais e sessenta centavos)**, equivalente a **5% (cinco por cento)** do valor do Contrato, conforme § 1º do Art. 56, da Lei 8.666/93.

**9.2.** Toda e qualquer garantia prestada pela CONTRATADA:

a) somente poderá ser levantada após a extinção do contrato, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente;

b) poderá, a critério da Administração do Distrito Federal, ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou para cobrir o inadimplemento de obrigações contratuais, sem prejuízo da indenização eventualmente cabível. Nesta hipótese, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação regularmente expedida, a garantia deverá ser reconstituída;

c) ficará retida no caso de rescisão contratual, até definitiva solução das pendências administrativas ou judiciais.

**9.3.** Sem prejuízo das sanções previstas na lei e no Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada recusa injustificada em assinar o Contrato, implicando na imediata anulação da N.E (nota de empenho) emitida.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL**

**10.1.** São obrigações da SES/DF:

I - Responder pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa.

II - Cumprir fielmente o Contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição;

III - Receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades;

IV - Realizar sindicância para apurar RESPONSABILIDADE no caso de danos nos equipamentos da CONTRATADA, sob sua responsabilidade;

V - Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, após assinatura do Contrato, conforme disposto Art. 30 da IN04-SLTI/MP;

VI - Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Modelo de Ordem de Serviço - Anexo VI, de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato observando-se o disposto nos Art. 19 e 33 da IN SLTI/MPOG Nº 04/2014;

VII- Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas, de acordo com o disposto no Art. 21 da IN SLTI/MPOG Nº 04/2014;

VIII - Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços;

IX - Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

X - Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

XI - Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

XXI - A CONTRATANTE se reserva o direito a qualquer momento de realizar diligências e inspeções junto à CONTRATADA a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e para esclarecimento de dúvidas.

XXII - Faculta-se ao CONTRATANTE e à CONTRATADA, sempre quando necessário, agendar reuniões periódicas de caráter gerencial ou técnico para avaliar os trabalhos, adotar resoluções e obter esclarecimento de pendências durante toda a vigência do contrato.

XXIII - Efetuar o pagamento de acordo com as normas orçamentárias e financeira do DF.

**XXIV** - A CONTRATANTE poderá se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a CONTRATADA esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida neste documento.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

### **11.1. São responsabilidades da Contratada:**

- I. Apresentar, ao Distrito Federal:
  1. Até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;
  2. Comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;
  3. Por ocasião do pagamento, a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440/2011.
- II. Constitui obrigação da CONTRATADA o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.
- III. A CONTRATADA responderá pelos danos causados por seus agentes.
- IV. A CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- V. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;
- VI. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes à solução objeto deste Contrato;
- VII. A CONTRATADA deverá prestar / fornecer todos os elementos constantes neste Contrato;
- VIII. A CONTRATADA deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter os números telefônicos essenciais para o pleno funcionamento das unidades de saúde, quando do encaminhamento da lista de números pela SES/DF;
- IX. A CONTRATADA deverá manter todos os telefones de 3 três dígitos e 0800 vinculados a esta Secretaria de Saúde;

- X. A CONTRATADA deverá garantir o serviço de suporte à customização, à parametrização e à configuração voltadas à utilização de funcionalidades disponibilizadas na versão apresentada ou em versões superiores do sistema que sejam lançadas durante a vigência do Contrato.
- XI. Para produto de software, a CONTRATADA deverá garantir que, durante a vigência do contrato, quando da descontinuidade de um produto e lançamento de outro, o CONTRATANTE passará a ter direito de uso do produto mais recente (sucessor) e a documentação completa sem custos adicionais. Além disso, o produto mais recente deverá possuir substancialmente, no mínimo, o mesmo nível de características, valores e funcionalidades do anterior.
- XII. Caso haja atualização de release do software, a CONTRATADA deverá manter o funcionamento do ambiente durante a vigência do contrato ininterruptamente.
- XIII. A manutenção deverá incluir o acesso, livre de qualquer ônus, ao website e à base de conhecimento da solução ofertada, bem como ao seu repositório de programas contendo correções, atualizações recentes, "*drivers*", programas de controle e informações.
- XIV. Nos casos em que as manutenções necessitarem de paradas das soluções, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção.
- XV. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento de sua equipe aos locais de prestação dos serviços e manutenções, bem como as despesas de transporte, frete e seguro correspondente, quando acionado pelo CONTRATANTE e não resolvido remotamente.
- XVI. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo de 3 (três) dias úteis, quaisquer informações e esclarecimentos acerca da execução dos serviços prestados, quando solicitada pela CONTRATANTE.
- XVII. Caso haja migração da solução, todo o processo se dará sem ônus para o CONTRATANTE.
- XVIII. Responsabiliza-se pela Integração e Entrega do Serviço contratado, conforme condições constantes neste Contrato.
- XIX. Em caso de remanejamento ou de mudança física do ambiente de produção, a CONTRATADA deverá realizar a orientação na utilização, o acompanhamento pós-instalação, a orientação e a execução do planejamento da migração.
- XX. A CONTRATADA deverá solucionar problemas inerentes a todos os produtos e garantir que possam ser instalados em outro ambiente de produção desde que este ambiente esteja na sua matriz de compatibilidade e suportabilidade, em qualquer das unidades funcionais do CONTRATANTE.
- XXI. A CONTRATADA prestará toda orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens da Solução, para obtenção do máximo desempenho destes durante o período de vigência do contrato, conforme definido abaixo:
1. Identificar e corrigir problemas de funcionamento;
  2. Manutenção evolutiva para integração das soluções;
  3. Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
  4. Apoio na customização do produto para melhor adequação às necessidades do CONTRATANTE e para composição de soluções; e
  5. Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria em ambiente de produção.
- XXII. A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos no contrato.
- XXIII. A CONTRATADA deverá prestar orientações para identificação de causa de falhas da solução e seus componentes e apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados.

- XXIV. A CONTRATADA deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato.
- XXV. A CONTRATADA deverá iniciar em até 5 (cinco) dias úteis a execução do serviço após a assinatura do contrato: Toda solução a que se refere este documento deverá estar implementada em até 40 (quarenta) dias corridos após a assinatura do contrato.
- XXVI. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios gráficos das contas telefônicas com as informações de origem, destino, tempo, erros, etc.
- XXVII. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para levantamento estatístico por unidade, superintendência de atendimento, e outros levantamentos estatísticos com dados sob posse da CONTRATADA.
- XVIII. As planilhas e relatórios deverão ser customizados de acordo com o interesse da SES/DF;
- XXIX. Garantir o perfeito funcionamento da solução objeto deste CONTRATO, através de equipe técnica dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos necessários ao cumprimento dos cronogramas estabelecidos;
- XXX. Emitir, sempre que solicitado pela SES/DF, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos;
- XXXI. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na implantação da solução, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela SES/DF;
- XXXII. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, impondo-lhes rigorosos padrões de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas;
- XXIII. Assumir total responsabilidade pelos atos administrativos e encargos previstos na legislação trabalhista, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, promoções, férias, punições, admissões, demissões, transferências, como também pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias e comerciais, inclusive a responsabilidade decorrente de acidentes, indenizações, seguros e outros correlatos;
- XXIV. Responsabilizar-se perante a Administração pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados ou aos seus prepostos, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação da Administração, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber;
- XXXV. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;
- XXVI. Garantir a propriedade intelectual à SES/DF das informações geradas quando da implantação da Solução de Tecnologia da Informação;
- XXVII. Refazer serviços nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus para a SES/DF;
- XVIII. Disponibilizar os serviços, materiais, equipamentos e demais itens integrantes da solução objeto deste documento para uso pela CONTRATANTE dentro do prazo pactuado;
- XXIX. Disponibilizar aplicações de monitoramento da solução para os técnicos da SES/DF;
- XL. Manter a qualidade dos Serviços dentro dos padrões estabelecidos;
- XLI. Prover os equipamentos e meios de transmissão necessários para a prestação dos Serviços;
- XLII. Atender a reclamações da CONTRATANTE sobre falhas nos serviços, materiais, equipamentos e demais itens integrantes da solução objeto deste documento;
- XLIII. Fazer diagnóstico das falhas dos Serviços, eliminando os defeitos nos componentes sob sua responsabilidade;

- XLIV. Atender a reclamações ou pedidos de esclarecimentos da CONTRATANTE sobre cobrança do serviços, restituindo qualquer valor cobrado a maior na próxima Nota Fiscal/Fatura;
- XLV. Informar, a necessidade de eventuais interrupções programadas nos Serviços, com antecedência mínima de 03 (três) dias;
- XLVI. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução deste Instrumento;
- XLVII. Substituir os materiais e equipamentos de sua propriedade, sempre que necessário;
- XLVIII. Manter em bom estado os materiais e equipamentos de sua propriedade visando garantir a qualidade dos Serviços;
- XLIX. Fornecer e substituir, em caso de necessidade, as peças defeituosas dos materiais e equipamentos de sua propriedade e efetuar os necessários ajustes sem ônus, desde que os danos causados não sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, caso em que será aberta sindicância para apuração dos fatos.
  - L. Levar ao conhecimento do órgão gestor do contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, a fim de possibilitar a adoção das medidas cabíveis.
  - LI. Bloquear, sem ônus e a pedido da CONTRANTE, caso seja tecnicamente possível, as ligações destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102 e o recebimento de ligações a cobrar e outras definidas por esta SES-DF.
  - LII. Bloquear, a pedido da CONTRATANTE, temporariamente ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem ônus adicional, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;
  - LIII. Substituir o código de acesso da CONTRATADA, sem ônus adicional a SES/DF, mediante solicitação.
  - LIV. Realizar a portabilidade de código de acesso, sem ônus adicional a SES/DF, mediante solicitação.
  - LV. Realizar a interceptação, sem ônus adicional a SES/DF, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observando os prazos do Anatel, Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.
  - LVI. Realizar a reparação, sem ônus adicional a SES/DF, dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna da SES/DF e aparelhos de telecomunicação e a ela conectados.
  - LVII. Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados.
  - LVIII. Substituir, sem ônus adicional a SES/DF, qualquer equipamento, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.
  - LIX. Garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
  - LX. Realizar e apresentar laudo técnico à CONTRATADA em até 30 (trinta) dias, sem ônus adicional à SES/DF, mediante solicitação.
  - LXI. Manter e disponibilizar à CONTRATADA, sistema de gestão de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo de vigência do contrato, sendo fornecido ao final do contrato uma relação contendo todas essas informações.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

**12.1.** Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/1993, vedada a modificação do objeto.

**12.2.** A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, se couber, da compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

**13.1.** Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração, aplicar-se-ão as sanções administrativas estabelecidas no Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006 alterado pelo Decreto – DF 36.974 de 11.12.2015 e alterações previstas no Decreto nº 35.831 de 19 de setembro de 2014, que regulamenta a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

**13.2.** Pela execução insatisfatória dos serviços, tais como cobranças de procedimentos não realizados ou indevidos, omissão e outras faltas, bem como pelo descumprimento de qualquer das condições constantes neste edital, se sujeita a credenciada às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa, estará sujeita às sanções abaixo relacionadas, conforme o disposto no Decreto nº. 26.851, de 30 de maio de 2006, e alterações posteriores:

1. Advertência;
2. Multa:
3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública 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 o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.
5. As sanções previstas nos incisos I, II, III e IV da letra “a” da Cláusula da Rescisão poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.
6. A multa será imposta à Contratada, pelo Secretário de Estado de Saúde, ou por quem tenha poderes delegados para a prática de tal ato, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:
  1. 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre a execução dos serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove pontos percentuais), que corresponde a 30 (trinta) dias de atraso;
  2. 0.66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre a execução dos serviços, calculado desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;
  3. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste item;
  4. 15% (quinze por cento) em caso de recusa parcial ou total na entrega da execução dos serviços, recusa na conclusão serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;
  5. 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.
7. A multa será formalizada por um simples apostilamento contratual, na forma do artigo 65, § 8º da Lei nº. 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à Contratada a

oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº. 8.666/93, observada a seguinte ordem:

1. Mediante desconto no valor das parcelas devidas ao contrato;
  2. Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.
8. Se o valor da multa não for pago ou depositado no Banco de Brasília, Agência 238 – Conta corrente 00422-0 Fundo de Saúde/ SES, em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da contratada, o valor devido será cobrado administrativamente e/ou inscrito em Dívida Ativa do Distrito Federal e cobrado judicialmente.
9. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.
10. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.
11. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:
1. O atraso não inferior a 05 (cinco) dias;
  2. A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança;
12. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto na letra “b” Rescisão Contratual e observado o princípio da proporcionalidade.
13. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II da letra “c” da Rescisão Contratual.
14. A sanção pecuniária prevista no inciso IV da letra “c” Rescisão Contratual, não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO AMIGÁVEL**

**14.1.** O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente de comum acordo, bastando, para tanto, autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, a depender do juízo de conveniência da Administração, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO**

**15.1.** O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no Art. 78 da Lei nº 8.666/1993, sujeitando-se a CONTRATADA às consequências determinadas pelo Art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

**15.2.** No caso de rescisão motivada pelo art. 77, da lei nº 8.666/93, a Administração se reserva no direito de investir-se na posse de bens, alienar coisa, promover contratações para conclusão ou aperfeiçoamento de obras ou serviços, além do exercício das prerrogativas previstas nos incisos I a IV, do art. 80, da mesma Lei.

**15.3.** A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80, da Lei nº 8.666/1993.

**15.4.** A SES/DF poderá rescindir, a qualquer tempo, os contratos assinados, independentemente de interposição judicial ou extrajudicial, desde que motivado nos autos do Processo e assegurado à

Contratada o contraditório e a ampla defesa, conforme disposições dos §§ 2º e 3º do art. 57 da Lei 8.666/93.

**15.5** A rescisão do Contrato, nos termos do art. 78, I a XII da Lei nº. 8.666/93 acarretará a retenção dos créditos decorrentes do Contrato, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas neste Edital e em lei, até a completa indenização dos danos.

**15.6** Além de outras hipóteses expressamente previstas no art. 78 da Lei nº. 8.666/93, garantida a prévia defesa, constituem motivos para a rescisão do Contrato:

1. Não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais;
2. Atraso injustificado no início do serviço e, ainda, a paralisação sem justa causa e prévia comunicação à SES/DF;
3. Desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
4. O cometimento reiterado de faltas na sua execução, comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelos representantes da SES/DF, especialmente designados para acompanhar o Contrato;
5. A decretação de falência ou a dissolução da sociedade;
6. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado e impeditivo da execução do objeto do Contrato, sem prejuízo do disposto no art. 79, § 2º da Lei nº. 8.666/93;
7. Razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo Secretário de Estado de Saúde e exarada no processo administrativo a que se refere o contrato, sem prejuízo ao disposto no art.79, §2º, da Lei nº. 8.666/93;
8. A subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto do Contrato a ser firmado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA**

**16.1.** Os débitos da CONTRATADA para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO EXECUTOR**

**17.1.** O Distrito Federal, por meio da Secretaria de Estado de Saúde, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

**17.2.** Serão responsáveis pela execução do contrato objeto desta instrução processual os servidores:

**17.2.1.** Para Executor Central Titular, o servidor titular da pasta da Diretoria de Apoio Operacional/SINFRA/SES – Diretor;

**17.2.2.** Para Executor Central Suplente, o servidor titular da pasta Gerência de Serviços Gerais e Manutenção Predial/DIAO/SINFRA/SES – Gerente, enquanto telefonia fixa for parte das atribuições desse setor. Em caso de reestrutura, gestor de setor que trate de telefonia fixa;

**17.2.3.** Para Executores Locais e Substitutos, Chefes dos Núcleos de Atividades Gerais e Manutenção Predial das Unidades de Saúde, ou setores com atividades complacentes ao objeto tratado neste, na impossibilidade desses, ficarão na execução dos Diretores Administrativos.

### **17.3. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

**17.3.1.** A fiscalização da execução, e o acompanhamento técnico do Contrato, serão exercidos por comissão de servidores do quadro, previamente designado pela SES/DF (Gestor do Contrato):

- I. O representante da SES/DF anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas ou defeitos observados;
- II. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores;
- III. A existência de fiscalização da SES/DF de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da CONTRATADA na prestação dos serviços a serem executados;
- IV. A SES/DF poderá exigir o afastamento de qualquer profissional ou preposto da CONTRATADA que venha causar embaraço a fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

**17.3.2.** Para facilitar a gestão do Contrato e o relacionamento entre as partes, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para a SES/DF, 1 (um) Gerente de Relacionamento em tempo integral, e que terá como competência:

- I. Negociar, junto ao Gestor do Contrato, termos e condições complementares a este documento para a realização dos serviços;
- II. Gerenciar e supervisionar a execução dos serviços, franqueando ao Gestor do Contrato, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização de serviços técnicos efetivamente utilizados;
- III. Tratar com o Gestor do Contrato questões relevantes à sua execução e providenciar a regularização de faltas, falhas ou defeitos observados;
- IV. Elaborar e encaminhar relatório mensal de atividades para avaliação pelo Gestor do Contrato;
- V. Encaminhar à SES/DF nota fiscal / fatura dos serviços aferidos no período, conforme medição efetuada;
- VI. Providenciar a entrega de todos os produtos, documentos, referentes à prestação dos serviços.

**17.3.3.** Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão que serão exercidos pela CONTRATADA, a SES/DF exercerá o seu processo de supervisão e acompanhamento do Contrato através de um ou mais técnicos designados para este fim, sob a supervisão do Gestor do Contrato;

**17.3.4.** Dentre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas pela SES/DF pode-se destacar:

- I. Homologação de planos de ação, produtos, serviços, relatórios e documentação;
- II. Acompanhamento da execução;
- III. Realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços;
- IV. Proposição de modificação na sistemática de prestação de serviços e nos processos de trabalho;
- V. Aprovação prévia de metodologias, práticas e tecnologias que melhor se empreguem à execução dos serviços no âmbito da SES/DF.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO**

**18.1.** A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento na Administração, em conformidade com o art. 60 da Lei nº 8666/93.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

**19.1.** Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

## **ANEXO I**

### **REQUISITOS TÉCNICOS**

Os equipamentos necessários para conexão à rede pública deverão possuir certificado de conformidade técnica para telecomunicação, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) ou órgão credenciado pela ANATEL.

Todos os componentes da SOLUÇÃO e aparelhos telefônicos VOIP deverão estar, comprovadamente, homologados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

Os serviços de telefonia IP deverão ser instalados em 2 (dois) servidores, ou (2 duas) centrais Telefônicas, sendo um recurso redundância do outro, de forma que em caso de falha o que estiver operante assumirá as funções de forma totalmente transparente ao usuário, sem perda de ligações em curso.

O Servidor de Telefonia IP deverá controlar de forma centralizada os demais elementos necessários à solução, bem como oferecer seu gerenciamento de forma centralizada.

O sistema deverá atender ao requisito de disponibilidade de 98(noventa e oito)%.

Caso seja ofertado software em plataforma de virtualização ou utilize hardware dedicado, os servidores e softwares necessários deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

Os servidores deverão ser novos e/ou na garantia do fabricante, padrão de mercado e em linha de produção.

O servidor de processamento deverá permitir a instalação em duas localidades distintas.

O serviço de telefonia IP deverá permitir o registro de no mínimo 4.000 (quatro mil) ramais sem necessidade de ampliação de memória, processamento, etc.

O serviço de telefonia IP deverá estar licenciada/ homologada e dimensionada de no mínimo 3.000 (três mil) ramais IP;

Deverá possuir hardwares e softwares necessários para a implantação de quaisquer funcionalidades inclusas.

Deverá ser permitida a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços.

A solução deverá intermediar sinalização e mídia entre as redes LAN e WAN, sem restrição de funcionalidades.

A solução deverá suportar softphones e comunicações unificadas (aplicativos para smartphones, videoconferência, entre outros).

A solução deverá suportar a integração entre centrais telefônicas IP através do protocolo H.323, definido pela International Telecommunication Union (ITU) ou SIP (Session Initiation Protocol), definido pela Internet Engineering Task Force (IETF) RFC 3261, RFC 3262, RFC 3623.

A solução deverá suportar DDR (Discagem Direta a Ramal) sem a necessidade de módulos adicionais.

A solução deverá permitir a configuração de troncos e ramais do sistema, bem como modificação na numeração dos ramais sem a necessidade da paralisação dos serviços.

A solução deverá permitir a criação de perfis de privilégios (somente interno, somente fixo, móvel e fixo, etc.) para rápida aplicação nos ramais. Deverá ser possível a criação de pelo menos 20 (vinte) perfis.

A solução deverá possuir distribuidor interno de chamadas com capacidade de distribuição circular, linear, ponderado uniforme e simultânea.

A solução deverá possuir suporte a DISA (Direct Inward System Access) mediante discagem de senha pessoal.

A solução deverá suportar o envio de fax através do padrão T.30 ou T.38.

A solução deverá suportar fax relay em tempo real.

A solução deverá suportar os CODECs de compressão, no mínimo, segundo padrões G.711 (alaw e  $\mu$ -law), G.722 e G.729A/B. A central deverá ser equipada com a capacidade necessária de CODECs para o perfeito funcionamento da capacidade solicitada.

A solução deverá permitir a criação de grupos de privilégios de forma que determinado usuário somente tenha acesso a um grupo de ramais ou a um centro de custos.

A solução deverá permitir a atribuição automática de CODECs por chamada estabelecida.

A solução deverá prover detecção de voz (VAD – Voice Active Detection) e cancelamento de eco.

A solução deverá suportar a sinalização DTMF (RFC 2833).

A solução deverá permitir configuração do "tempo de flash".

A solução deverá possuir memória interna para a facilidade música de espera, com suporte aos formatos MP3 ou WAV.

A solução deverá permitir implementar “seleção automática de rota”. Em caso de indisponibilidade do enlace ou de insuficiência de recursos (banda) para realização da chamada através da rede, a chamada deve ser automaticamente desviada para a rede de telefonia pública, através de circuitos E1, FXO, rede celular ou Entroncamento Digital IP-IP NGN.

A solução deverá possibilitar implementação da característica de seleção e acesso na rota de menor custo (LCR - Least Cost Route).

A solução deverá permitir configurar ramais IP com recurso de chefe-secretária, mesmo que chefe e secretária estejam em locais distintos, considerando as características mínimas a seguir:

- Possibilidades de mais de uma secretária por chefe, todas as secretárias podem transferir direto para o chefe, possibilidade de mais de um chefe por secretária;
- Visualização no telefone do chefe que a secretária está em conversação e vice-versa;
- Possibilidade da secretária realizar a retenção de pelo menos duas chamadas de entrada.

Deverão possuir sinalização acústica ou visual de uma segunda ligação, interna ou externa.

Deverá possuir ou funcionar como repositório dos firmwares dos telefones IP, gerenciando a atualização centralizada e automática dos mesmos sempre que necessário.

Deverá permitir através de recursos de gerenciamento que seja possível visualizar e monitorar parâmetros de desempenho, tais como: chamadas em curso, ocupação dos troncos e realizar traces de chamadas.

Deverá possuir suporte ao protocolo SNMP para monitoramento de parâmetros críticos da central.

Serviços para usuários:

- Plano de numeração flexível, com possibilidade de programação de numeração de ramais com pelo menos 8 (oito) dígitos;
- Transferência de chamadas com consulta e sem consulta;
- Redirecionamento de chamada para o correio de voz ou ramal associado;
- Rejeitar a ligação;
- Deixar a chama em espera;
- Encaminhamento de chamada;
- Captura de chamadas em grupo ou individual;
- Grupos de Busca do tipo sequencial, paralelo ou cíclico;
- Consulta a agenda telefônica durante uma chamada em curso;
- Re-discagem de chamadas perdidas e da última efetuada;
- Acesso e notificação de mensagens de voz;
- Facilidade de cadeado eletrônico por ramal;
- Facilidade para bloqueio de chamadas diretas a cobrar por ramal, sem o uso de hardware adicional;
- Categorização de ramais por tipo e por serviço;
- Toques distintos nas chamadas internas e externas;
- Transferência para chamadas entrantes e saintes;
- Identificação do número de chamada (BINA) para os ramais IP, cujo terminal possua display.

Categorização de ramais para acesso à rede pública com, no mínimo, as seguintes categorias:

- Ramal restrito: o usuário não tem acesso a ligações externas, sejam elas de entrada ou saída;
- Ramal semi-restrito: o usuário pode receber ligações externas, mas as de saída somente podem ser realizadas através de telefonista ou senha;
- Ramal semi-privilegiado: o usuário terá restrições para fora da local, ou da área do Estado, ou da área do país;
- Ramal privilegiado: sem restrições de uso.

Deverá prover todo o leque de facilidades especificadas acima, sem que o acréscimo de facilidades venha provocar qualquer prejuízo ao desempenho da Central Telefônica.

Toda a SOLUÇÃO deverá suportar o padrão E.164.

Todos os elementos da SOLUÇÃO deverão suportar os protocolos IPv4 e/ou IPv6.

Todas as licenças de uso integrantes da SOLUÇÃO, quer sejam de software ou hardware, deverão ser válidas por prazo indeterminado.

O projeto técnico de instalação do equipamento deverá observar os requisitos mínimos exigidos pela ANATEL e as demais normas que regem a matéria.

Os aparelhos telefônicos a serem fornecidos deverão ser de cores neutras.

Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos da solução deverão estar em língua portuguesa, exceto termos usuais como por exemplo: “mute”, “callback”, etc.

A empresa CONTRATADA deverá apresentar um conjunto de melhores práticas. Este conjunto de melhores práticas deverá conter todos os parâmetros para o perfeito funcionamento da rede de dados, incluindo o levantamento completo dos dados. Deverão ser cumpridos todos os requisitos em termos de capacidade, potencialidade, desempenho e gerenciamento;

Deverá possuir proteção ou um meio de se configurar rotas de backup, isto é, em caso de falhas na conexão com a rede corporativa os equipamentos deverão operar normalmente entre seus ramais e com acesso à rede pública de telefonia, devendo garantir ainda que telefones IP, localizados em redes remotas, continuem sua operação em caso de falha do circuito WAN;

Possibilitar para todos os troncos e interligações, a utilização de rota alternativa, caso a rota principal esteja congestionada;

Deverá realizar de forma automática o provimento dos telefones IP's, de forma que ao se registrarem no controlador, sejam automaticamente associados à VLAN de voz, sem necessidade de nenhuma intervenção manual.

## **INTEROPERABILIDADE**

A solução de telefonia IP deverá possuir interligação em rede com total transparência de suas facilidades e serviços;

Deverá suportar para o entroncamento com a rede de telefonia pública, as seguintes sinalizações:

- MFC R2 Digital;
- ISDN (RDSI) PRI e BRI;
- QSIG (ETSI).

Deverá suportar marcação de pacotes para a qualidade de serviço em nível 2 (802.1p) e em nível 3 (TOS/Diffserv);

Deverá estar dimensionada e equipada com a facilidade de Discagem Direta a Ramal (DDR), para qualquer ramal analógico ou IP;

Nas interligações com a rede pública, A solução de telefonia IP deverá permitir desabilitar o envio do número DDR do ramal, sendo enviado ao invés disto um número chave programado na central.

## **TELEFONE**

Quanto ao Display:

1. Deverá possuir menu em Português.

Quanto as teclas de função

1. Deverá possuir, no mínimo, teclas de controle de volume (Up and down);
2. Deverá possuir tecla de viva-voz;

3. Deverá possuir tecla de histórico e contatos.

#### Quanto as Características Gerais

1. Deverá possuir viva-voz full-duplex;
2. Deverá possuir Resposta de Frequência de 150 Hz – 7000 Hz para operação com monofone e viva-voz;
3. Deverá suportar codecs: Opus, G.711, G.729 e G.722, sendo que estas codificações e compressões de voz deverão ocorrer diretamente no aparelho;
4. Deverá suportar detecção de atividade de voz (VAD);
5. Deverá suportar geração de ruído de conforto;
6. Deverá suportar Geração de DTMF e transmissão de DTMF pelo tráfego RTP;
7. Deverá suportar transmissão dos pacotes de áudio com baixo delay;
8. Deverá suportar jitter e buffer adaptativo para compensar as condições de rede;
9. Deverá suportar cancelamento de eco;
10. Deverá suportar supressão de ruídos de fundo;
11. Deverá suportar toque de chamada diferenciado;
12. Deverá suportar login/ Logout do telefone;
13. Deverá suportar chamada em espera;
14. Deverá suportar audioconferência;
15. Deverá suportar discagem rápida e rediscagem;
16. Deverá suportar notificação de chamadas perdidas;
17. Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas;
18. Deverá suportar estacionamento de chamadas;
19. Deverá suportar captura de chamadas em grupo e de ramal específico;
20. Deverá suportar a opção de não perturbe;
21. Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos;
22. Deverá possuir interface gráfica em português brasileiro.

#### Quanto as Certificações e Normas

1. Deverá possuir Certificação da ANATEL.

#### **QUANTO AS CARACTERÍSTICAS DA REDE**

1. Deverá suportar a configuração via DHCP e IP manualmente;
2. Deverá suportar sincronismo de tempo com o sistema da central telefônica;

3. Deverá suportar provisionamento através de protocolos seguros como HTTPS ou outro;
4. Deverá suportar a redundância no servidor de chamadas;
5. Deverá suportar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS e DSCP;
6. Deverá implementar o protocolo LLDP;
7. Deverá salvar LOG de eventos em servidor;
8. Deverá possuir relatório de status e estatísticas de funcionamento.
9. Quanto a Segurança
10. Deverá suportar transport layer security (TLS) para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz;
11. Deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa e com indicação no display destas funcionalidades;
12. Deverá possuir LOGIN via senha de usuário;
13. Deverá suportar provisionamento seguro;
14. Deverá suportar assinatura de arquivos de firmware.

## **QUANTO AS CONDIÇÕES AMBIENTAIS**

1. Deverá suportar temperatura de operação: +10°C a +40°C;
2. Deverá suportar umidade relativa: de 20% a 85%, sem condensação.

## **QUANTO AS CONDIÇÕES GERAIS**

1. O Telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com um “path cord CAT 5E” com comprimento mínimo de 1,5 metros.

## **APARELHO TELEFONE IP**

### **QUANTO AS LINHAS**

1. Deverá suportar, no mínimo, 01 (uma) linha (Protocolo SIP IETF RFC 3261), mas também suportar o manuseamento de 02 (duas) chamadas simultâneas.

### **QUANTO AO DISPLAY**

1. Deverá ser do tipo LCD com, no mínimo, 128x32 pixels de resolução;
2. Deverá possuir menu em Português.

### **QUANTO AS TECLAS DE FUNÇÃO**

1. Deverá possuir indicador de mensagem no Correio de Voz (VoiceMail);
2. Deverá possuir, no mínimo, 03 (três) teclas específicas para menu de funcionalidades junto ao display;
3. Deverá possuir, no mínimo, 04 (quatro) teclas de navegação.

### **QUANTO AS CARACTERÍSTICAS DA REDE**

1. Deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) portas 10/100 MBPS Ethernet com switch interno;

### **QUANTO ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA**

1. Deverá possuir fonte de alimentação elétrica bivolt

## **SISTEMA DE GESTÃO DAS LIGAÇÕES**

1. Os servidores do sistema de bilhetagem da CONTRATADA deverão ter capacidade de processamento e armazenamento para importação de arquivos das contas telefônicas, preferencialmente no formato

- FEBRABAN (www.febraban.org.br), possibilitar o acompanhamento e identificação do uso por unidade/setor em cada unidade de saúde;
2. Deverá permitir gerar a totalização automática e mensal das informações totalizadas diariamente, e permitir que estas informações sejam exportadas nos formatos XLS e PDF;
  3. O Sistema de bilhetagem fornecido deverá estar autorizado e preparado para gerenciar 3.000 (três mil) ramais ou senhas;
  4. Interface única, totalmente baseada em web, para cadastramentos, configurações, manutenção, emissão de relatórios, de forma a garantir a gestão e operação centralizada tanto para administradores quanto para usuários do sistema. Este portal deverá permitir a substituição de qualquer palavra ou frase da interface por outra à escolha, e suportando os seguintes idiomas: Português e Inglês;
  5. Deverá permitir cadastros de procura rápida do item através da ordenação e utilização de filtros;
  6. Deve possibilitar a customização de campos no cadastro de ramais, centro de custo e usuários;
  7. Deverá permitir cadastro de ramais com identificação de nome do usuário, e-mail, de usuário da telefonia, categoria, localização, observações e período de vigência, e que permita acompanhamento do histórico de utilização de um ramal;
  8. Deverá permitir cadastro do organograma corporativo, associando os ramais aos respectivos áreas e /ou departamentos;
  9. Deverá permitir a importação de um arquivo texto para a lista telefônica, centros de custo, ramais e usuários do sistema de tarifação;
  10. Deverá permitir cadastramento de códigos de projetos, ou códigos contábeis;
  11. Deverá permitir cadastramento e controle de acesso de usuários, que possam utilizar o sistema, definindo sua senha e facilidades as quais terá acesso;
  12. Deverá permitir verificar e evitar a inserção de ligações duplicadas;
  13. Deverá permitir a exportação de dados para programas editores de texto, em formatos previamente configuráveis pelo usuário do sistema;
  14. Deverá permitir gerar a totalização automática diária, durante o horário noturno, das seguintes informações do dia anterior: quantidade, duração, tipo das chamadas por usuário, por operadora e por central;
  15. Deverá permitir acessar o portal do sistema a partir de qualquer computador na rede Intranet ou Internet, via Web-Browser e através de uso de usuário/senha de autenticação;

### **Sistema de Bilhetagem:**

1. Deverá coletar automaticamente os bilhetes gerados pela Central Telefonia VoIP;
2. Deverá permitir a coleta de bilhetes gerados pela Central Telefonia VoIP deverá ser realizada através da rede de dados TCP/IP, de forma automática e em intervalos pré-estabelecidos, garantindo-se a integridade, disponibilidade e sigilo das informações;
3. Deverá permitir o agendamento de coleta de bilhetes gerados pelos serviços de ramais IP em intervalos diferenciados em relação ao processamento e armazenamento das informações em banco de dados;
4. Deverá permitir que os bilhetes puros gerados pelos serviços de ramais IP, sem nenhuma manipulação, deverão ser armazenados em arquivos texto e também em banco de dados;
5. Deverá suportar funcionalidades de multilocalidade e ter habilidade na interpretação de diferentes layouts de bilhetes gerados pela Central Telefonia VoIP;
6. Deverá organizar todos os dados de chamadas de voz que venham a ser obtidos pela Central Telefonia VoIP da contratante;
7. Funcionalidade de Ateste
8. Deverá possuir módulo de software integrado de ateste de conta telefônica via WEB;
9. O módulo de ateste via WEB deve permitir por parte do usuário que o mesmo informe se as ligações foram executadas a serviço ou são ligações de cunho particular cadastrando esta informação no sistema para os futuros atestes;

### **RELATÓRIOS:**

1. Deverá ser possível enviar, por meio de mensagem eletrônica pela Intranet da contratante, os relatórios totalizados diários e mensais para usuários pré-cadastrados em uma linha de distribuição;
2. Deverá permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na hora de MM (maior movimento), em forma de relatórios específicos

- para análise de utilização, ocupação de tronco, duração de chamadas e avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados;
3. Deverá permitir totalização mensal das informações de tráfego em Erlang da Central Telefonia VoIP;
  4. Os relatórios poderão ser configurados pelo administrador, de forma que o logotipo da contratante possa ser inserido no início de cada página;
  5. Deverá permitir o envio de relatórios via e-mail, com ou sem compactação de arquivo, nos formatos RTF, DOC, HTML, XLS e PDF;
  6. Deverá permitir a personalização do corpo do e-mail no envio de relatórios;
  7. Deverá permitir o compartilhamento e visualização de relatórios apenas com determinados grupos de usuários;
  8. Deverá permitir que cada ramal seja associado a um ou mais endereços de e-mail assim como cada centro de custo, e assim permitir que os relatórios de cada ramal sejam automaticamente enviados aos respectivos e-mails;
  9. Deverá permitir a localização e identificação de ramais, senhas e troncos utilizados na Central Telefonia VoIP e não cadastrados no sistema de tarifação;
  10. Deverá possuir relatório de centro de custo, que forneça informações sobre quanto cada centro de custo utilizou, indicando, o volume de cada ramal associado ao centro de custo;
  11. Deverá possuir relatório de evolução por centro de custo, que forneça informações sobre a evolução mensal de utilização por centros de custos;
  12. Deverá possuir relatório de evolução de utilização, que forneça informações sobre a evolução de gastos mês a mês do ano anterior com o ano corrente e gráficos com a média e projeção de utilização das ligações;
  13. Deverá possuir relatório de evolução por Operadora, que forneça informações sobre a evolução mensal de uso por Operadora;
  14. Deverá possuir relatório de conta telefônica, que forneça informações sobre a totalização por ramal ou por centro de custo as ligações locais, LDN, LDI e celulares;
  15. Deverá possuir relatório de estatística, que sumarie as ligações por tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por Ramal, por Tronco ou Número Discado), imprimindo os registros em ordem crescente ou decrescente, indicando quais os ramais que mais gastaram, os números mais discados ou os troncos menos utilizados;
  16. Deverá possuir relatório de fluxo de ligações, que sumarie por dia ou por hora o número de ligações e tempo utilizado das ligações por rota, por centro de custo ou por central;
  17. Deverá possuir relatório de lista telefônica do usuário ou global, que sumarie as ligações efetuadas para números cadastrados na lista telefônica;
  18. Deverá possuir relatório de análise anual de utilização por ramal e por tipo de ligação, com respectivos gráficos;
  19. Deverá possuir relatórios sintéticos ou analíticos por Ramal, Usuário, Tronco, Data, Número Discado;
  20. Deverá possuir relatório que permita a interatividade por meio da tela, através de recursos de drill-down;
  21. Deverá permitir que o agendamento de relatórios seja programado para realização diária, semanal, mensal ou conforme a periodicidade (minutos), e o agendamento poderá ser enviado via e-mail e exportado em arquivo, simultaneamente, devendo suportar a configuração de data variável para a geração automática em períodos pré-definidos;
  22. Deverá permitir a análise de desempenho no atendimento das ligações por central, ramal ou centro de custo;
  23. Deverá possibilitar que cada usuário rode relatórios referentes apenas aos seus próprios dados, empregando funcionalidades de segurança e permissões de acesso, e oferecendo recursos que permitam o usuário filtrar os dados de seu relatório para análise, visualizar em formato gráfico para WEB, imprimir, enviar por e-mail, ou salvá-los em arquivos;
  24. Deverá possibilitar controles de níveis de acesso por usuário (administrador, gestor, operador, visualizador de dados);
  25. Deverá possibilitar a geração de log para todas as tentativas de acesso dos usuários ao sistema de tarifação;
  26. Deverá permitir a criação de usuários que possam apenas visualizar dados do próprio ramal;
  27. Deverá permitir que o administrador do sistema gere relatórios que possam ser visualizados posteriormente por grupos restritos de usuários;
  28. Deverá permitir que o logout deverá ser realizado automaticamente após certo período de inatividade, tempo este que deverá ser definido pelo administrador do sistema;

29. Deverá permitir obrigar a utilização de senha “forte” (Letras Maiúsculas e Minúsculas, caracteres especiais e números), evitar a reutilização das cinco últimas senhas, e forçar a expiração de senhas no período (Dias) a sua escolha;
30. Bloquear o acesso após cinco tentativas incorretas (Bloqueio por 30 minutos);
31. Não permitir um usuário conectar simultaneamente no sistema a partir de dois micros diferentes;
32. A senha do usuário deverá ser armazenada de forma segura e criptografada;
33. Deverá possibilitar recuperar a senha de login através de notificação via email para o próprio usuário;
34. As ligações efetuadas através da utilização de senhas da Central Telefonia VoIP deverão ser contabilizadas no ramal associado à senha utilizada, independente do ramal físico utilizado para completar a ligação;
35. Deverá possibilitar mascarar o número discado apresentado nos relatórios (Trocar prefixo por \*\*\*\*);
36. Deverá permitir a integração com o domínio Windows para a autenticação do usuário do sistema de tarifação;

## TREINAMENTOS

1. O PROPONENTE vencedor deverá prestar serviços em treinamento após a entrega dos equipamentos e sistemas constantes neste Projeto Básico com carga horaria de 40 horas, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos da solução, devendo ser ministrado nas instalações da contratada para uma turma de no mínimo 06 (seis) servidores da área técnica.
2. Deverão ser entregues os manuais em língua portuguesa contendo os assuntos ministrados no treinamento, podendo ser entregues em arquivo eletrônico no formado .PDF, o treinamento deverá acontecer de segunda a sexta-feira, de 09:00 às 17:00, podendo ser dividido em duas semanas de 20 horas, no turno matutino ou vespertinos.
3. O treinamento deve ocorrer em local definido pela CONTRATANTE.
4. Ser ministrado com uso de material didático impresso para cada participante; As despesas de deslocamento (hotel, alimentação e traslado) dos instrutores correrão por conta da CONTRATADA.
5. A CONTRATADA poderá utilizar os produtos fornecidos para ministrar a capacitação técnica;
6. As despesas relacionadas a materiais didáticos serão de responsabilidade da CONTRATADA;
7. O conteúdo do treinamento deverá abranger no mínimo os requisitos:
8. Instalação e configuração dos equipamentos

### Monitoramento dos equipamentos

1. Detecção de possíveis falhas
2. Rotina de backup das configurações e restauração ;
3. Integração com autenticação com plataformas externas (windows e linux)
4. Criação de Vlan e priorização de pacotes
5. Criação e configuração de servidor DHCP e DHCP relay
6. Habilitação e desabilitação de portas
7. Emissão de relatórios;
8. Gestão e administração do Software de gerência entregue na solução
9. Operação do sistema,;
10. Gerenciamento;
11. Instalação e configuração de software clientes,;
12. Configuração de ramais,;

13. Configuração de rotas;
14. Configuração remote extension;
15. Configuração de todas as facilidades para os usuários de ramais do sistema;
16. Reconhecimento das indicações de alarmes, localização de falhas e substituição de cartões;
17. Starts e restarts;
18. Backup / restore e safety backup;
19. Permissão de acesso e atributos de arquivos;
20. Arquitetura e o funcionamento do Servidor VoIP em nível de hardware e software;
21. Operacionalização do Correio de voz.



Documento assinado eletronicamente por **DANTE BRAZAO BENTO, RG n.º 77747707 - SSP-SP, Usuário Externo**, em 03/05/2018, às 15:57, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal n° 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HUMBERTO LUCENA PEREIRA DA FONSECA - Matr.1674116-1, Secretário de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 03/05/2018, às 19:45, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal n° 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SILVA ARAUJO RESENDE - Matr.0198491-8, Testemunha**, em 04/05/2018, às 14:11, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal n° 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JANAINA INDIANO GIRAO RODRIGUES - Matr.0195878-X, Testemunha**, em 14/05/2018, às 15:16, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal n° 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=7706650)  
verificador= **7706650** código CRC= **79E0F46F**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural sem número - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70086900 - DF