



Governo do Distrito Federal  
 Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal  
 Diretoria de Instrução e Formalização de Atas, Contratos e Convênios  
 Gerência de Instrução e Formalização de Atas, Contratos e Convênios

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

**CONTRATO Nº 049452/2023 - SES/DF**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE E A EMPRESA **MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA**, NOS TERMOS DO **PADRÃO Nº 04/2002**, EM CONFORMIDADE COM O **DECRETO 23.287 DE 17/10/2002** DO DISTRITO FEDERAL, NA FORMA ABAIXO.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES**

1.1. O DISTRITO FEDERAL, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.700/0001-08, denominada CONTRATANTE, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF, representada neste ato por **LUCILENE MARIA FLORÊNCIO DE QUEIROZ, CPF nº 561.015.204-63** na qualidade de Secretária de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Decreto de 06 de junho de 2022, publicado na Edição nº 47-A do DODF, de 06 de junho de 2022, pg. 3, e a empresa **MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA**, inscrita no CNPJ nº 65.295.172/0001-85, denominada CONTRATADA, com sede na Av. Barão Homem de Melo, 3382, 1º andar - Estoril - Belo Horizonte-MG, CEP: 30.494-270, Telefone/Fax: (31) 2102-1100, E-mail: [licitacao@metodotelecom.com.br](mailto:licitacao@metodotelecom.com.br); metodo@metodotelecom.com.br, neste ato representada por **EMMERSON RICIERI BRITO**, portador do RG nº 4798271 e CPF nº 736.174.746-91, na qualidade de representante legal.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO**

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Edital de Pregão Eletrônico nº 156/2022 - COLIC/SCG/SECONTI/SEPLAD-DF (112782685), Ata de Registro de Preços n.º 0011/2023 - SEPLAD/DF (112816022) e demais disposições constantes nas Leis nº 8.666/1993 e 10.520/2002.

2.2. Aplica-se a este Contrato o Decreto-DF nº 36.107/2014, que dispõe sobre a aplicação no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, da Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, da Subsecretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e gestão.

2.3. Aplica-se a este Contrato as disposições do Decreto-DF nº 34.649/2013;

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO**

3.1. O Contrato tem por objeto a prestação de serviço corporativo de telefonia fixa, baseada na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (Voice over Internet Protocol), composta de recursos completos para sua operação, incluindo central telefônica em nuvem, fornecimento, implantação, manutenção preventiva e corretiva de hardware e software, transferência de conhecimento, canais de comunicação, chamadas locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis, sistema de gestão e aparelhos telefônicos IP, em comodato, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF, de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Contrato, consoante especifica o Edital de Pregão Eletrônico nº 156/2022 - COLIC/SCG/SECONTI/SEPLAD-DF (112782685), Ata de Registro de Preços n.º 0011/2023 - SEPLAD/DF (112816022) e demais disposições constantes nas Leis nº 8.666/1993 e 10.520/2002, **que passam a integrar o presente Termo.**

**3.2. DETALHAMENTO DO OBJETO**

ITEM	CÓDIGO BR	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
01	26107	Serviço corporativo de telefonia fixa, baseada na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (Voice over Internet Protocol), composta de recursos completos para sua operação, incluindo central telefônica em nuvem, fornecimento, implantação, manutenção preventiva e corretiva de hardware e software, transferência de conhecimento, canais de comunicação, chamadas locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis, sistema de gestão e aparelhos telefônicos IP, em comodato, distribuídos em todas as Unidades da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES/DF).	Ramal/Mês	3.639

**Havendo divergência entre a especificação constante no Documento e a especificação contida no sistema Comprasnet (código BR), prevalecerá a especificação neste Documento.**

**4. CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA DE FORNECIMENTO**

4.1. O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço global do item único, segundo o disposto nos arts. 6º e 10º da Lei nº. 8.666/93.

**4.2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**4.2.1. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA FIXA CORPORATIVA BASEADO NA TECNOLOGIA VOZ SOBRE IP - VoIP**

4.2.1.1. O serviço corporativo de telefonia fixa, baseada na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP, deverá ser implementado utilizando os circuitos de dados MPLS (Multi Protocol Label Switch) e/ou ADSL (Assymetrical Digital Subscriber Line) disponíveis nas unidades assistenciais e administrativas desta SES/DF, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a definição da largura de banda necessária a prestação dos serviços, condizente com as melhores práticas de mercado;

4.2.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer o perfil de dados dimensionados em cada unidade e instalar os equipamentos necessários para o bom funcionamento dos ramais telefônicos simultaneamente;

4.2.1.3. todos os ramais telefônicos da solução deverão operar por meio de numeração Discagem Direta a Ramal (DDR), com plano de numeração sequencial provido pela CONTRATADA, mediante reserva de faixa de números na Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);

4.2.1.4. Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) da CONTRATADA seguindo a regulamentação vigente da ANATEL;

- 4.2.1.5. Os circuitos de entroncamento deverão ser configurados de tal forma a permitir a origem e recebimento de chamadas locais e longa distância nacional, destinadas a telefones fixos ou móveis, em todos os ramais telefônicos;
- 4.2.1.6. A obtenção do sinal para realização da chamada deverá ocorrer de forma imediata. Após a obtenção do sinal, o encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada;
- 4.2.1.7. As tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 3% (três por cento) dos casos;
- 4.2.1.8. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das chamadas nos termos da regulamentação;
- 4.2.1.9. O serviço contratado será exclusivamente o ramal de telefonia VoIP ativo, assim, a realização de chamadas entre ramais telefônicos instalados na CONTRATANTE, fixo-fixo, fixo-móvel e longa distância nacional deverá ser ilimitada, sem ônus adicionais à CONTRATANTE;
- 4.2.1.10. A Solução deverá estar licenciado/homologado e dimensionado para até 4.000 (quatro mil) ramais telefônicos VoIP. Em detrimento da existência de unidades assistenciais em áreas rurais ou sem infraestrutura de rede de dados, poderá a CONTRATADA utilizar recursos de tecnologia GSM (Global System for Mobile) residencial ou linhas diretas não residenciais (NRES), para o atendimento dessas unidades;
- 4.2.1.10.1. No caso de utilização de tecnologia GSM, em nenhuma hipótese serão aceitas linhas pré-pagos, e o número disponibilizado deve ser residencial;
- 4.2.1.11. A solução deverá contar com todas as licenças de uso integrantes à Solução, sejam elas de software ou hardware, deverão ser válidas durante toda a vigência contratual;
- 4.2.1.12. A solução deverá intermediar sinalização e mídia entre as redes LAN (Local Area Network) e WAN (Wide Area Network), sem restrição de funcionalidades;
- 4.2.1.13. A solução deverá permitir implementação de "seleção automática de rota". Em caso de indisponibilidade do enlace ou de insuficiência de recursos (banda) para realização da chamada através da rede, a Solução deverá possuir recurso de redundância de modo a garantir a ininterruptão do serviço, sem perda de chamadas em curso;
- 4.2.1.14. A solução deverá possuir proteção ou um meio de configuração de rotas de backup, isto é, em caso de falhas na conexão com a rede corporativa, os equipamentos deverão operar normalmente entre suas linhas, devendo garantir ainda que telefones IP localizados em redes remotas continuem sua operação em caso de falha do circuito WAN;
- 4.2.1.15. A solução deverá possibilitar a utilização de rota alternativa no caso a rota principal esteja congestionada;
- 4.2.1.16. A solução deverá realizar de forma automática o provimento dos telefones IP, de forma que, ao se registrarem no controlador, sejam automaticamente associados à VLAN de voz, sem necessidade de nenhuma intervenção manual;
- 4.2.1.17. A solução de telefonia IP deverá possuir interligação em rede com total transparência de suas facilidades e serviços;
- 4.2.1.18. A solução deverá permitir configuração do "tempo de flash" do ramal;
- 4.2.1.19. A solução deverá possuir redundância do servidor de chamadas;
- 4.2.1.20. A solução deverá contar com todos os hardwares e softwares necessários à implantação de quaisquer funcionalidades inclusas.
- 4.2.1.21. A solução deverá manter os softwares atualizados na última versão, durante toda a vigência do contrato, atualizando-os de forma automática sempre que necessário, sem ônus adicional para SES/DF;
- 4.2.1.22. Nas interligações com a rede pública, a solução de telefonia deverá permitir, de forma excepcional, desabilitar o envio do número DDR do ramal, sendo enviado ao invés disso um número chave programado na Central Telefônica.
- 4.2.1.23. A solução deverá possuir distribuidor interno de chamadas com capacidade de distribuição circular, linear, ponderada, uniforme e simultânea;
- 4.2.1.24. A solução deverá permitir configurar ramais telefônicos IP com recurso de chefe-secretária e possibilidade de mais de um chefe por secretária. Ainda sobre o recurso chefe-secretária, a solução deverá permitir mais de uma secretária por chefe, sendo que todas as secretárias podem transferir direto para o chefe;
- 4.2.1.25. A solução contratada deverá prever interconexão com as operadoras de telefonia;
- 4.2.1.26. A solução deverá permitir o bloqueio, sem ônus e preventivamente, as chamadas internacionais e àquelas destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102 ou a qualquer outro destino por ordem do gestor do contrato e o recebimento de chamadas a cobrar e outras definidas por esta SES/DF.

### 4.3. QUANTO AOS RECURSOS DA SOLUÇÃO

- 4.3.1. Deverá possuir sinalização acústica ou visual de uma segunda chamada, interna ou externa;
- 4.3.2. Deverá suportar transferência de chamadas para qualquer ramal telefônico da solução;
- 4.3.3. Deverá possibilitar o redirecionamento de chamada para o correio de voz ou ramal associado;
- 4.3.4. Deverá possibilitar a rejeição de uma chamada;
- 4.3.5. Deverá possibilitar o atendimento de uma chamada;
- 4.3.6. Deverá possibilitar colocar uma chamada em espera;
- 4.3.7. Deverá possibilitar o encaminhamento de chamada;
- 4.3.8. Deverá possibilitar a captura de chamadas em grupo ou individual;
- 4.3.9. Deverá possibilitar a consulta à agenda telefônica durante uma chamada em curso;
- 4.3.10. Deverá possibilitar a rediscagem de chamadas perdidas e da última chamada efetuada;
- 4.3.11. Deverá possuir a facilidade para ativar/desativar a funcionalidade do tipo "siga-me" para qualquer ramal desejado, sem o uso de hardware adicional, e com a possibilidade de escolher pelo menos 2 (duas) variações de tempo de espera para o redirecionamento;
- 4.3.12. Deverá possuir a facilidade para bloqueio de chamadas diretas e a cobrar por ramal, sem o uso de hardware adicional;
- 4.3.13. Deverá possuir a identificação do número de chamada para todos ramais telefônicos IP no visor do terminal;
- 4.3.14. Deverá possuir a facilidade para a realização de conferências com mais de um ramal e/ou número externo.

### 4.4. CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE A OPERAÇÃO DO TRIDÍGITO 192

- 4.4.1. Caberá à CONTRATADA a disponibilização dos recursos tecnológicos necessárias à configuração, manutenção e suporte, à operação do tridígito 192 utilizado na Central de Regulação de Urgência e Emergências do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), para possibilitar o recebimento de chamadas originadas em telefones fixos ou móveis;
- 4.4.2. Para efeito de dimensionamento dos recursos, foi aferido por meio de processo, o quantitativo estimado de chamados recebidos naquela Central, assim como o tráfego médio desses chamados;

Descrição / Período	Dez. 2020	Jan. 2021	Fev. 2021	Mar. 2021	Abr. 2021	Mai. 2021	Média
Quantidade estimada de chamados	64.620	63.051	79.759	74.637	66.650	62.350	68.511
Duração média da chamada	00:03:43	00:03:26	00:03:41	00:04:03	00:04:09	00:04:03	00:03:50
Tráfego médio <sup>1</sup> (em minutos)	240.171	216.475	293.778	302.279	276.597	252.517	262.626

\*Duração média = Tempo de Atendimento + Tempo de Decisão.

<sup>1</sup>Quantidade de chamados aproximados x Duração média estimada (apenas entrada).

4.4.3. Nos últimos 06 (seis) meses, o SAMU/DF registrou o recebimento de, em média, 68.511 (sessenta e oito mil quinhentos e onze) chamadas por mês;

4.4.4. Atualmente os serviços de manutenção e suporte a operação do tridígito 192 são prestados pela empresa OI S/A, por meio de um link de voz E1 com 30 (trinta) canais;

4.4.5. Essa Central de Atendimento é composta por 24 (vinte e quatro) postos de atendimento, dispondo de prestação de serviço dedicado ao ambiente interno.

#### 4.5. CONFIGURAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE A OPERAÇÃO DO NÚMERO 0800 644-6774

4.5.1. Caberá à CONTRATADA a disponibilização dos recursos tecnológicos necessárias à configuração, manutenção e suporte a operação ao número de utilidade pública 0800 644-6774, utilizado pelo Central de Informação e Assistência Toxicológica (CIATOX), na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), para possibilitar o recebimento de chamadas originadas em telefones fixos ou móveis;

4.5.2. Para efeito de dimensionamento dos recursos, foi aferido por meio de processo, o quantitativo estimado de chamados recebidos naquela Central, assim como o tráfego médio, desses chamados:

Descrição / Período	Dez. 2020	Jan. 2021	Fev. 2021	Mar. 2021	Abr. 2021	Mai. 2021	Média
Quantidade estimada de chamados	250	250	250	250	250	250	250
Duração média da chamada	00:10:00	00:10:00	00:10:00	00:10:00	00:10:00	00:10:00	00:10:00
Tráfego médio <sup>1</sup> (em minutos)	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500

<sup>1</sup>Quantidade de chamados aproximados x Duração média estimada (apenas entrada).

4.5.3. A Central de Informação e Assistência Toxicológica (CIATOX), atualmente, é composta por 02 (dois) postos de atendimento.

#### 4.6. PERFIL DE TRÁFEGO

4.6.1. Como forma de estimativa da demanda prevista para o serviço a ser contratado, foi aferido por meio de processo, junto a atual prestadora de serviço, OPT Juntos Tecnologia e Comunicação LTDA, o perfil de tráfego das chamadas telefônicas e minutos consumidos pela CONTRATANTE, nos meses de dezembro de 2020 a maio de 2021, com a utilização de 2.723 (dois mil setecentos e vinte e três) ramais telefônicos ativos.

4.6.2. Este perfil é sazonal e servirá tão somente de subsídios às proponentes na formulação das propostas, não constituindo qualquer compromisso futuro para a CONTRATANTE na futura contratação.

Descrição / Período	Dez. 2020	Jan. 2021	Fev. 2021	Mar. 2021	Abr. 2021	Mai. 2021	Média
Fixo Local	54.328	52.710	40.173	33.783	37.020	34.155	42.028
Fixo LDN	989	1.405	1.030	331	713	1.558	1.004
Móvel VC1	74.904	81.440	64.397	62.399	70.019	43.539	66.116
Móvel VC2	559	687	740	872	656	202	619
Móvel VC3	1.526	1.325	1.617	240	1.004	1.842	1.259
Ramal	217.076	103.232	94.810	127.807	118.145	225.458	147.755
Gratuito 0800	2.132	1.997	2.123	2.817	2.341	791	2.034
Gratuito 03 dígitos	3.557	3.985	3.814	3.090	5.731	364	3.424
Gratuito 04 dígitos	0	11	9	15	10	5	8

#### 4.7. ESTIMATIVA DE DISTRIBUIÇÃO DE USUÁRIOS POR REGIÃO

4.7.1. A estimativa a seguir serve apenas de parâmetro para dimensionamento para implementação da solução contratada.

Superintendências	Área de abrangência	Quant. Estimada de servidores por região
ADMC	Edifício Sede Administrativa da SES/DF	3.807
Região de Saúde Centro-Norte	Asa Norte, Cruzeiro e Lago Norte	3.388
Região de Saúde Centro-Sul	Asa Sul, Guará, Lago Sul, Candangolândia, Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo I e II e ParkWay	4.657
Região de Saúde Norte	Planaltina, Sobradinho, Sobradinho II e Fercal	4.846
Região de Saúde Sul	Gama e Santa Maria	4.645
Região de Saúde Leste	Paranoá e São Sebastião	3.724
Região de Saúde Oeste	Ceilândia e Brazlândia	3.465
Região de Saúde Sudoeste	Taguatinga, Samambaia e Recanto das Emas	5.480
<b>Total</b>		<b>34.012</b>

#### 4.8. MAPA DE DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVAS DA SES/DF



- 4.14.7. Deverá possuir relatório com a quantidade de chamadas realizada por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN, VC2 e VC3), por ramal;
- 4.14.8. Deverá possuir relatório com a quantidade de consumo de minutagem por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN, VC2 e VC3), por ramal;
- 4.14.9. Deverá possuir relatório de tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas;
- 4.14.10. Deverá possuir relatório de evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.

4.15. **APARELHOS TELEFÔNICOS IP**

- 4.15.1. O serviço deve disponibilizar aparelhos telefônicos IP, em regime de comodato, conforme as descrições abaixo:

Descrição	Observações	Levantamento de volumetria	Margem de Segurança (+5%)	Total
Terminal tipo 1	Aparelho telefônico IP.	3.406	170	3.576
Terminal tipo 2	Aparelho telefônico IP, com Headset.	60	03	63
<b>Total</b>				<b>3.639</b>

- 4.15.2. Os aparelhos telefônicos IP a serem fornecidos deverão ser de cores neutras, material resistente e fácil utilização;
- 4.15.3. Visando a uniformidade do parque, facilidade e agilidade na prestação dos serviços de manutenção, todos os aparelhos telefônicos IP deverão ser, preferencialmente, da mesma marca e modelo;
- 4.15.4. Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos IP da solução deverão estar em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil, exceto termos usuais como, por exemplo: "mute", "callback", etc;
- 4.15.5. Quanto às Características Gerais dos aparelhos telefônicos IP:
- 4.15.5.1. Deverá possuir viva-voz full-duplex;
- 4.15.5.2. Deverá possuir resposta de frequência de 150 Hz – 7000 Hz para operação com mono fone e viva-voz;
- 4.15.5.3. Deverá suportar no mínimo os seguintes CODECs padrões de mercado: G.711 (A-law e  $\mu$ -law); G.722; e G.729 ou G.729<sup>a</sup> e Opus. As codificações e compressões de voz deverão ocorrer diretamente no aparelho;
- 4.15.5.4. Deverá suportar detecção de atividade de voz;
- 4.15.5.5. Deverá suportar geração de ruído de conforto;
- 4.15.5.6. Deverá suportar transmissão dos pacotes de áudio com baixo delay;
- 4.15.5.7. Deverá suportar jitter e buffer adaptativo para compensar as condições de rede;
- 4.15.5.8. Deverá suportar cancelamento de eco;
- 4.15.5.9. Deverá suportar supressão de ruídos de fundo;
- 4.15.5.10. Deverá suportar toque de chamada diferenciado;
- 4.15.5.11. Deverá suportar login/logout do telefone;
- 4.15.5.12. Deverá suportar chamada em espera;
- 4.15.5.13. Deverá suportar transferência de chamadas para qualquer ramal telefônico da solução;
- 4.15.5.14. Deverá suportar áudio conferência em, no mínimo, 03 (três) vias;
- 4.15.5.15. Deverá suportar discagem rápida e rediscagem;
- 4.15.5.16. Deverá suportar notificação de chamadas perdidas;
- 4.15.5.17. Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas;
- 4.15.5.18. Deverá suportar a funcionalidade do tipo "siga-me" para qualquer ramal e com o tempo de espera configurável para o redirecionamento;
- 4.15.5.19. Deverá suportar estacionamento de chamadas;
- 4.15.5.20. Deverá suportar captura de chamadas em grupo e de ramal telefônico específico;
- 4.15.5.21. Deverá suportar a opção não perturbe;
- 4.15.5.22. Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos;
- 4.15.5.23. Deverá possuir identificador de chamadas;
- 4.15.5.24. Deverá apresentar no visor o número daquele ramal telefônico;
- 4.15.5.25. Deverá possuir áudio com padrão de qualidade High Definition (HD), nas opções viva-voz, fone e Headset;
- 4.15.5.26. Deverá suportar o manuseamento de 02 (duas) chamadas simultâneas;
- 4.15.5.27. Deverá possuir visor em LCD ou LED com, no mínimo, 128x32 pixels de resolução;
- 4.15.5.28. Deverá possuir teclas de controle de volume (up and down);
- 4.15.5.29. Deverá possuir tecla de viva-voz;
- 4.15.5.30. Deverá possuir tecla de histórico de chamados;
- 4.15.5.31. Deverá possuir tecla de contatos;
- 4.15.5.32. Deverá possuir, no mínimo, 03 (três) teclas específicas para menu de funcionalidades junto ao visor;
- 4.15.5.33. Deverá possuir, no mínimo, 04 (quatro) teclas de navegação;
- 4.15.5.34. Deverá possuir teclas programáveis de discagem rápida e rediscagem do último número discado;
- 4.15.5.35. Deverá possuir suporte a Headset.
- 4.15.6. Quanto às Certificações e Normas do Telefone:
- 4.15.6.1. Deverá possuir certificação da ANATEL.
- 4.15.7. Quanto às Condições Climáticas do Telefone:
- 4.15.7.1. Deverá suportar temperatura de operação para o clima de Brasília/DF, em locais abertos ou fechados, como parâmetro demonstrativo: de +10°C a +40°C;
- 4.15.7.2. Deverá suportar umidade relativa: de 10% a 85%, sem condensação.
- 4.15.8. Quanto às Condições Gerais de Fornecimento:

- 4.15.8.1. O Telefone IP deverá ser fornecido em conjunto com um "path cord CAT 5E" ou superior com comprimento mínimo de 1,5 metros de extensão.
- 4.15.9. Quanto às Características da Rede do Aparelho de Telefone IP:
- 4.15.9.1. Deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) portas 10/100/1000MBPS Ethernet com switch interno, sendo uma destinada para a rede LAN e a outra destinada para o computador.
- 4.15.10. Quanto à Alimentação Elétrica do Aparelho de Telefone IP:
- 4.15.10.1. Deverá possuir alimentação pela Ethernet (Power over Ethernet - POE) ou fonte de alimentação elétrica bivolt, com cabo da tomada de, no mínimo, 1,5 metros de extensão;
- 4.15.10.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar manual, simplificado, em PDF com OCR e impresso, para cada aparelho instalado.

#### 4.16. HEADSET

- 4.16.1. O serviço deve disponibilizar equipamentos Headset (conjunto de fone de ouvido com controle de volume e microfone acoplado), em regime de comodato, totalmente compatível com os aparelhos telefônicos IP, conforme as descrições abaixo:
- 4.16.1.1. Modelo circumaural (over-ear), com microfone embutido;
- 4.16.1.2. Haste do microfone ajustável;
- 4.16.1.3. Microfone hipercardióide, com cancelamento de ruído;
- 4.16.1.4. Estrutura acolchoada;
- 4.16.1.5. Drivers com dimensões, mínimas, de 40 mm;
- 4.16.1.6. Comandos de volume e mute no cabo;
- 4.16.1.7. Comprimento do cabo do fone de ouvido de, no mínimo, 1,2 metros de extensão;

#### 4.17. DA SUBCONTRATAÇÃO

4.17.1. A contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto deste Contrato. Tal vedação corre ao encontro do entendimento de que o objeto do presente instrumento pode ser executado por apenas uma empresa, a qual detenha as condições técnicas mínimas já apresentadas.

#### 4.18. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

4.18.1. A utilização de indicadores de medição de resultado fornece segurança à CONTRATANTE e à CONTRATADA e uma relação produtiva e transparente. A CONTRATANTE preverá glosas, no caso de a CONTRATADA não produzir os resultados acordados, deixar de executar as atividades contratadas, ou não as executar com a qualidade mínima exigida; deixar de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada. Por outro lado, a CONTRATADA se protege contra qualquer glosa indevida fora dos termos do contrato e/ou das metas pactuadas;

4.18.2. Independentemente do escalonamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente, dentro dos prazos estabelecidos para o tratamento dos incidentes e requisições de serviço.

#### 4.19. DEFINIÇÕES:

- 4.19.1. Entende-se por incidente, em sentido estrito, as ocorrências que causam interrupção parcial ou total não programada de algum ramal telefônico contratado.
- 4.19.2. Entende-se por requisição de serviço, em sentido estrito, as ocorrências que não causam interrupção do serviço.

#### 4.20. INDICADORES DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Indicadores de Medição de Resultado				
Id.	Indicador	Instrumento de Medição	Meta	Glosa
NS01	Implantação da solução.	Termo de recebimento provisório da implantação da solução.	=100%	2% do valor mensal da totalidade dos ramais telefônicos a serem faturados, por dia de atraso.
NS02	Configuração, manutenção e suporte a operação do tridígito 192 e do número 0800 644-6774	Termo de recebimento provisório.	=100%	10% do valor mensal do respectivo ramal, por dia de atraso.
NS03	Instalação de novos ramais.	Termo de recebimento provisório do ramal.	=100%	5% do valor mensal do respectivo ramal, por dia de atraso.
NS04	Realizar o remanejamento, mudança de endereço e/ou a desativação de qualquer ramal telefônico.	Termo de recebimento provisório do ramal.	=100%	5% do valor mensal do respectivo ramal, por dia de atraso.
NS05	Disponibilidade da central de telefônica em nuvem.	Sistema de Gestão da Solução.	>=99,7	1% do valor mensal se o indicador <=99,7%, 2% do valor mensal se o indicador <=99%.
NS06	Disponibilidade do ramal telefônico.	Sistema de Gestão da Solução.	>=99,5	1% do valor mensal se o indicador <=99,5%, 2% do valor mensal se o indicador <=97%.
NS07	Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede.	Sistema de Gestão da Solução.	<=3%	1% do valor mensal para 1% não atendido inferior a meta.
NS08	Resolver requisições/incidentes classificados como severidade 1 dentro do prazo.	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.	>=95%	1% do valor mensal para cada 1% não atendido inferior a meta.
NS09	Resolver requisições/incidentes classificados como severidade 2 dentro do prazo.	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.	>=95%	1% do valor mensal para cada 1% não atendido inferior a meta.
NS10	Resolver requisições/incidentes classificados como severidade 3 dentro do prazo.	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.	>=95%	1% do valor mensal para cada 1% não atendido inferior a meta.
NS11	Resolver requisições/incidentes classificados como severidade 4 dentro do prazo.	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.	>=95%	1% do valor mensal para cada 1% não atendido inferior a meta.
NS12	Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.	<=2%	1% do valor mensal para cada chamado reaberto superior a meta.

#### 4.21. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS

4.21.1. O cálculo de medição dos resultados deverá levar em consideração conforme se segue:

4.21.1.1. A frequência da aferição e avaliação dos indicadores de medição de resultado será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o Relatório de Aferição (RA), apresentando-o ao Gestor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil de cada mês findo. Deverão constar no RA todos os indicadores de resultados acordados e os indicadores de resultados alcançados, além da descrição das ocorrências registradas no período, com respectivo tratamento e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;

4.21.1.2. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;

4.21.1.3. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos níveis em que forem encerradas;

4.21.1.4. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

4.21.1.5. Os tempos serão contados a partir do primeiro contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;

4.21.1.6. Os indicadores serão medidos e avaliados, tendo como referência o total de incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado, em cada um dos serviços e passíveis de solução por esse serviço;

4.21.1.7. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela SES/DF, e serão aplicadas pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e estatísticas do serviço;

4.21.1.8. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento das metas previstas não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Ultrapassado o limite de 30% (trinta por cento), serão aplicadas as sanções dispostas neste Documento e na legislação vigente;

4.21.1.9. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço;

4.21.1.10. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores;

4.21.1.11. No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações da CONTRATANTE, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato;

4.21.1.12. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores de medição de resultado, metas, glosas, bem como a definição das prioridades, poderão ser revistos, alterados e/ou incluídos, a critério da CONTRATANTE; para isso, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para adequação;

4.21.1.13. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela SES/DF configura-se como não cumprimento das metas definidas, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo, levando-se em consideração a dedução no pagamento estipulado de acordo com os indicadores de medição de resultado;

4.21.1.14. A simples aplicações de glosas por não atingimento dos indicadores de medição de resultado não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Documento ou na legislação vigente;

4.21.1.15. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores de medição de resultado e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. Sendo assim, será previsto conforme se segue:

a) 1º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados, exceto indicadores NS01 à 05;

b) 2º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados, exceto indicadores NS01 à 05;

c) 3º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados, exceto indicadores NS01 à 05;

d) A partir do 4º Mês de Execução: A CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados nos indicadores de medição de resultados;

4.21.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

4.21.3. Em caso de descumprimento do mesmo indicador de nível de serviço, durante três meses consecutivos, ou quatro intercalados durante 12 (doze) meses, a CONTRATADA será advertida pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos;

4.21.4. Caso ocorra a reincidência na advertência no interstício de 12 (doze) meses, a CONTRATADA será GLOSADA adicionalmente em 03% (três por cento) do valor mensal do contrato.

## 4.22. TERMOS DE SERVIÇO

4.22.1. A CONTRATADA também se sujeita a aplicação de glosa em virtude de ocorrências aferidas nos Termos de Serviço. Para cada ocorrência registrada é atribuída uma pontuação, que mensalmente é somada. De acordo com pontuação acumulada, é vinculada a aplicação de glosa conforme pré-definido na tabela Sanções por Pontuação Acumulada.

Id.	Ocorrência	Referência	Pontos	Prazo resolução
TS01	Retardar ou atrasar, de forma injustificada, o início da prestação do serviço.	Por dia	20	01 dia
TS02	Retardar ou atrasar, a entrega dos serviços contratados.	Por dia	20	01 dia
TS03	Instalar qualquer equipamento que não seja novo, de primeiro uso, salvo por motivo de contingência, de forma temporária, mediante autorização, por escrito, pelo Gestor do Contrato.	Por ocorrência	20	01 dia
TS04	Empregar na execução dos serviços, equipamentos e software em desacordo com proposta.	Por ocorrência	10	01 dia
TS05	Suspender ou interromper, parcial ou total, a prestação dos serviços contratados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente justificado, sem comunicação prévia a SES/DF, por ocorrência, acrescido a cada 60 (sessenta) minutos.	Por ocorrência	10	60 min.
TS06	Seguidas interrupções nos serviços contratados em um lapso temporal de 12 (doze) horas; por ocorrência, a pontuação será multiplicada pelo número de interrupções.	Por ocorrência	10	60 min.
TS07	Não substituir dentro do prazo estipulado qualquer item integrante do serviço, por ocorrência.	Por ocorrência	05	01 dia
TS08	Permitir a presença de seus profissionais sem identificação (crachá e/ou camiseta) nos locais de prestação de serviços.	Por ocorrência	02	01 dia

TS09	Permitir que seus profissionais se apresentem ao serviço com identificação em mau estado (crachá ilegível ou danificado), vestimentas sujas e/ou rasgadas (camiseta).	Por ocorrência	02	01 dia
TS10	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	02	01 dia
TS11	Manter profissionais sem formalização ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por profissionais e por dia.	Por ocorrência	02	01 dia
TS12	Deixar de comunicar formalmente à CONTRATANTE a substituição de profissionais elencados na prestação dos serviços.	Por ocorrência	02	02 dias úteis
TS13	Deixar de substituir profissional que se conduza de modo inconveniente ou que não respeite as normas da SES/DF ou que não atenda às necessidades.	Por ocorrência	02	02 dias úteis
TS14	Deixar de alocar um novo profissional em caso de substituição.	Por ocorrência	02	02 dias úteis
TS15	Deixar de comunicar formalmente à CONTRATANTE o desligamento de prestador de serviços.	Por ocorrência	02	01 dia
TS16	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para contato de sobre aviso e/ou para registro de ocorrências.	Por ocorrência	05	01 dia
TS17	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem anuência da SES/DF, ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	05	01 dia
TS18	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras dos indicadores de medição de resultado por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	Por ocorrência	20	01 dia
TS19	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização do contrato.	Por ocorrência	02	01 dia
TS20	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular.	Por ocorrência	02	01 dia
TS21	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem comunicação prévia à CONTRATANTE.	Por ocorrência	02	01 dia
TS22	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	02	01 dia
TS23	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos elencados a solução contratada.	Por ocorrência	02	01 dia
TS24	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.	Por ocorrência	02	01 dia
TS25	Deixar de instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações de segurança disponibilizadas.	Por ocorrência	02	01 dia
TS26	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos ou inventários solicitados dentro dos prazos estipulados.	Por ocorrência	02	01 dia
TS27	Deixar de manter suas rotinas atualizadas e devidamente documentadas.	Por ocorrência	02	01 dia
TS28	Deixar de cumprir e/ou programar as rotinas em conformidade com os processos de trabalho da CONTRATANTE.	Por ocorrência	02	01 dia
TS29	Deixar de elaborar o cronograma de implantação, analisando a viabilidade e o impacto de futuras ampliações dos serviços contratados.	Por ocorrência	02	01 dia
TS30	Deixar de proceder com testes periódicos de vulnerabilidades.	Por ocorrência	02	01 dia
TS31	Deixar de documentar todas as ocorrências (indisponibilidades, manutenções preventivas e corretivas).	Por ocorrência	02	01 dia
TS32	Deixar de executar as atividades conforme as boas praticas nacionais e internacionais voltadas para a TIC, preconizadas por modelos como ITIL versão 3 ou superior e COBIT versão 5 ou superior, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.	Por ocorrência	02	01 dia
TS33	Instalar equipamento ou software em inconformidade com as orientações dos fabricantes.	Por ocorrência	05	01 dia
TS34	Deixar de realizar as manutenções preventivas e corretivas, nos software e equipamentos de sua responsabilidade.	Por ocorrência	05	01 dia
TS35	Instalar qualquer software, programas, aplicativos, sistemas operacionais não licenciados (prática conhecida como pirataria de software), salvo softwares livres desde que tenha anuência da CONTRATANTE.	Por ocorrência	10	01 dia
TS36	Deixar de participar, quando solicitado, de reuniões de alinhamento contratual ou outras que se fizerem necessárias para o bom andamento dos serviços contratados.	Por ocorrência	05	01 dia
TS37	Deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital.	Por ocorrência	05	01 dia
TS38	Danificar ou utilizar de forma incorreta os materiais, equipamentos e sistemas que lhe forem disponibilizados.	Por ocorrência	02	01 dia
TS39	Deixar de prestar os serviços com todas as qualificações exigidas.	Por ocorrência	10	01 dia
TS40	Deixar os sistemas elencados ao serviço em mal funcionamento.	Por ocorrência	10	01 dia
TS41	Descumprimento dos prazos previsto na tabela Severidade, acrescidos por hora.	Por ocorrência	10	01 hora
TS42	Disponer seus equipamentos, aparelhos, materiais ou qualquer outro item de sua responsabilidade em más condições de uso.	Por ocorrência	10	01 dia
TS43	Não substituir os equipamentos, aparelhos, materiais ou qualquer outro item de sua responsabilidade em más condições de uso ou quando demandada formalmente pelo Gestor do Contrato.	Por ocorrência	05	01 dia
TS44	Cobrar por serviços não prestados e ou em desacordo com o previsto em contrato.	Por ocorrência	02	01 dia
TS45	Causar qualquer tipo de problema de modo a dificultar a transição contratual.	Por ocorrência	10	01 dia

TS46	Não manter seus sistemas, equipamentos, pessoal ou qualquer outro objeto necessário ao funcionamento do serviço durante a transição contratual, por evento, acrescido a cada hora.	Por ocorrência	10	01 dia
TS47	Deixar de cumprir uma ordem de serviço dentro do prazo previsto, sem a devida justificativa.	Por ocorrência	20	01 dia
TS48	Utilizar nos serviços contratados telefones com tecnologia GSM pré-pago.	Por ocorrência	20	01 dia
TS49	Utilizar nos serviços contratados telefones com tecnologia GSM com número que não seja residencial local.	Por ocorrência	20	01 dia

4.22.2. Para confirmação dos eventos, serão tomados como base os relatos formais de ocorrências direcionados ao Gestor/Fiscal do Contrato, assim como o sistema GSTI;

4.22.3. Os prazos serão contados a partir da data do relato oficial da ocorrência;

4.22.4. O Gestor/Fiscal deverá realizar a avaliação mensal para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.;

4.22.5. O somatório da pontuação será apurado dentro do mês de prestação do serviço, coincidente com o mês civil;

4.22.6. 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;

4.22.7. O valor da glosa em decorrência da aferição de ocorrências está limitado a 10% (dez por cento) da faturamento mensal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis como a rescisão contratual;

Pontuação acumulada	Sanção
0 a 09 pontos	Não há
10 a 19 pontos	Advertência
20 a 29 pontos	Advertência
30 a 39 pontos	Glosa correspondente a 3% (três por cento) do valor mensal do contrato
40 a 49 pontos	Glosa correspondente a 4% (quatro por cento) do valor mensal do contrato
50 a 59 pontos	Glosa correspondente a 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato
60 a 69 pontos	Glosa correspondente a 6% (seis por cento) do valor mensal do contrato
70 a 79 pontos	Glosa correspondente a 7% (sete por cento) do valor mensal do contrato
80 a 89 pontos	Glosa correspondente a 8% (oito por cento) do valor mensal do contrato
90 a 99 pontos	Glosa correspondente a 9% (nove por cento) do valor mensal do contrato
100 pontos ou +	Glosa correspondente a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato + Suscetível a Rescisão Unilateral do Contrato

4.22.8. A cada 12 (doze) meses de execução do contrato, será apurado o somatório das pontuações atribuídas mês a mês; caso a CONTRATADA, naquele período, obtenha um total de 100 (cem) pontos ou mais, o CONTRATO ficará suscetível a rescisão unilateral, cabendo tal decisão à CONTRATANTE.

#### 4.23. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

##### 4.23.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.23.1.1. A contratada deverá iniciar a execução da Solução de Telefonia Fixa Corporativa baseado na Tecnologia voz sobre IP - VOIPs imediatamente após a assinatura do contrato, e seguir os prazos previstos no cronograma de implantação, contido neste Documento.

4.23.1.2. Os prazos para execução dos serviços estão previstos e detalhados no cronograma de implantação;

4.23.1.3. Finalizado o período de implantação, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, para instalação de novos ramais telefônicos;

4.23.1.4. A qualquer momento, a CONTRATANTE poderá requisitar o remanejamento (mudança de local de instalação do ramal dentro do mesmo endereço), mudança de endereço e/ou a desativação de qualquer ramal telefônico; para isso, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço para sua execução.

##### 4.23.2. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.23.2.1. Os serviços objeto desta contratação deverão estar disponíveis de maneira ininterrupta, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, inclusive feriados, durante toda a vigência do contrato;

4.23.2.2. Para os serviços de suporte técnico presencial, esse deve ocorrer, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, exceto feriados. Contudo, devido a tipicidade e essencialidade dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá manter, às suas expensas, equipe de sobreaviso apta para atuar em casos de requisições de manutenção com Severidade 1, as quais deverão ser atendidas a qualquer tempo, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana.

##### 4.23.3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Id.	Ação	Responsável	Prazo Máximo
1	Convocar a CONTRATADA para reunião de alinhamento e dar ciência a mesma sobre o este Cronograma de Implantação.	CONTRATANTE	D+ até 03 dias úteis
2	Reunião de "Kick-off", cuja pauta observará, minimamente: Apresentação do Preposto; Assinatura do Termo de Confidencialidade da Informação, por parte da CONTRATADA, apresentação do cronograma de implantação da CONTRATANTE, prestação de esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato, nivelando os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Apêndices e Termos, bem como, esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, níveis e termos de serviços, pagamento, entre outros, Entrega da Ordem de Serviço inicial e recebimento das informações de contato da CONTRATADA.	CONTRATANTE CONTRATADA	D+ até 05 dias úteis
3	Apresentação do Projeto de Implantação, com descrição da arquitetura física e lógica da solução ofertada, assim como o detalhamento das atividades necessárias para a instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE, cronograma de instalação em cada uma das localidades de prestação dos serviços, identificação nominal e funcional da equipe de trabalho que atuará na implantação, informações técnicas da instalação de seus componentes, entre outras que julgue necessário.	CONTRATADA	D+ até 07 dias úteis
4	Aprovação do cronograma e apresentar TODOS os protocolos de solicitação de portabilidade.	CONTRATANTE	D+ até 10 dias úteis
5	Conclusão da Implantação da Solução. <sup>1</sup>	CONTRATADA	D+ até 30 dias corridos
6	Aceite definitivo da Fase de implantação e entrega da versão final da lista telefônica.	CONTRATANTE	D+ até 40 dias corridos

7	Configuração, manutenção e suporte a operação do tridígito 192 e do número 0800 644-6774.	CONTRATADA	D+ até 60 dias corridos
8	Entrega e apresentação do Plano de Substituição de Equipamentos, de Backup, de Manutenção, de Segurança da Informação, de Educação Continuada, de Operação em caso de Movimento Grevista, bem como a entrega de todos os manuais de operação da solução.	CONTRATADA	D+ até 90 dias corridos
9	Adequação da numeração dos ramais telefônicos em forma sequencial e entrega do inventário da solução contratada.	CONTRATADA	D+ até 180 dias corridos

Onde: D = Assinatura do Contrato <sup>1</sup>

Não faz parte da implantação inicial da solução a configuração do tridígito 192 e do número 0800 644-6774.

#### 4.24. CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO E RECEBIMENTO

4.24.1. Deverá haver dois tipos de aceitação:

4.24.1.1. Aceitação provisória;

4.24.1.2. Aceitação definitiva.

4.24.2. Caberá ao Fiscal Técnico ou local a aceitação provisória e ao Gestor do Contrato a aceitação definitiva.

##### 4.24.3. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA

4.24.3.1. A aceitação provisória do serviço se dará após a conclusão de cada Ordem de Serviço, dentro do prazo estabelecido, com a emissão do Termo de Recebimento Provisório - Apêndice VI.

##### 4.24.4. CRITÉRIOS PARA A ACEITAÇÃO DEFINITIVA

4.24.4.1. Após a aceitação provisória, será realizado um Período de Funcionamento Experimental (PFE), no qual será possível a verificação do correto funcionamento do serviço;

4.24.4.2. O PFE terá a duração de 30 (trinta) dias;

4.24.4.3. Durante o PFE deverão ser realizados testes de aceitação, os quais ocorrerão por simulação de cada item e/ou funcionalidade. Caso haja rejeição de um item integrante, todos os demais serão rejeitados, uma vez que o serviço necessita operar como um todo;

4.24.4.4. Deste modo, caberá a CONTRATADA sanar todas as pendências de qualquer natureza que porventura existirem e realizar todas as customizações necessárias;

4.24.4.5. A aceitação definitiva se dará após o término do PFE, com a verificação do correto funcionamento/ operação do serviço CONTRATADO. Se esse estiver de acordo com esse documento e em perfeito funcionamento será emitido o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) - Apêndice VII;

4.24.4.6. O TRD não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas.

#### 4.25. DA ORDEM DE SERVIÇO

4.25.1. A CONTRATANTE demandará a CONTRATADA, através de Ordem de Serviço - Apêndice V, solicitação formal do serviço a ser executado. Esse documento deve conter detalhamento minucioso das atividades a serem executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos da CONTRATANTE;

4.25.2. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatoria autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante;

4.25.3. Todas as Ordens de Serviços devem conter prazos para sua execução e objetivos a serem alcançados e devem operar com os mesmos padrões de qualidade dos serviços regularmente prestados;

4.25.4. Todos os produtos decorrentes da execução mediante Ordens de Serviço deverão ter garantia, sem custos adicionais a CONTRATANTE, durante toda à vigência do contrato;

4.25.5. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que pertença ao escopo desta contratação;

4.25.6. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandas, deverá comunicar ao fiscal, por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impediram/impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa;

4.25.7. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos referidos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo, assim, novo direcionamento quanto àquelas atividades;

4.25.8. Após execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, acompanhada de relatórios, com descrição pormenorizada dos serviços executados e demais documentos previstos, e os índices alcançados, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado entregue;

4.25.9. Caso não exista documentação de algum serviço demandado pela Ordem de Serviço, deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo da CONTRATANTE;

4.25.10. Nos casos em que não houver aviso prévio, bem como alinhamento de horário com a CONTRATANTE para execução, a CONTRATADA será penalizada nos termos legais e contratuais caso a execução de serviços acarrete indisponibilidade de qualquer recurso contratado;

4.25.11. A CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, os serviços e fornecimentos executados em não conformidade com o disposto neste Documento ou com as boas práticas atinentes aos serviços. Neste caso, será estipulado um prazo para que a CONTRATADA faça as correções necessárias, sendo emitido pela CONTRATANTE "Termo de Recusa de Serviço". Este prazo iniciar-se-á a partir da data da emissão do mencionado termo de recusa. A CONTRATADA ficará obrigada a corrigir, às suas expensas, o item do objeto que for recusado;

4.25.12. Toda a documentação a ser entregue a CONTRATANTE, deve estar em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil, em meio digital, em formato padrão de mercado (Portable Document Format - PDF), dentro dos prazos definidos em cada Ordem de Serviço;

4.25.13. Os pagamentos das Ordens de Serviço executadas devem ser precedidos de aceite definitivo, em estrita observância entre os serviços demandados e àqueles efetivamente prestados.

#### 4.26. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (TREINAMENTO)

4.26.1. Os serviços de capacitação deverão ser ministrados por profissionais certificados pelo fabricante da solução fornecida, em sua última versão, sendo imprescindível a apresentação de documentação original do fabricante que comprove a validade da certificação;

4.26.2. À CONTRATADA se reserva o direito de solicitar nova capacitação, sempre que julgar necessário ou que esse se fizer de maneira insatisfatória;

4.26.3. Todas as eventuais despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento e demais itens necessários para a capacitação serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.26.4. A capacitação dos servidores desta SES/DF deve ser realizada conforme se segue:

a) USO DA SOLUÇÃO CORPORATIVA DE TELEFONIA FIXA

- b) A CONTRATADA deverá prestar serviços de treinamento a, no mínimo, 01 (um) usuário local durante a instalação dos telefones de cada unidade/setor, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos da Solução;
- c) A CONTRATADA deverá disponibilizar, digitalmente, em formato PDF OCR, os descritivos dos assuntos ministrados no treinamento;
- d) Quanto ao conteúdo do treinamento, deverá abranger no mínimo os requisitos:
- I - Procedimento de login/logoff do aparelho telefônico;
  - II - Uso do aparelho para realização de chamadas telefônicas;
  - III - Uso dos botões do aparelho para rediscagem, chamadas perdidas, correio de voz, captura de chamadas e siga-me;
  - IV - Uso das funcionalidades da tela do aparelho;
  - V - Como identificar o número do ramal telefônico;
  - VI - Reconhecimento das indicações de alarmes.

a) **USO DO SISTEMA DE GESTÃO**

b) A CONTRATADA deverá realizar um treinamento "hands on" para até 04 (quatro) servidores da Coordenação Especial de Tecnologia de Informação em Saúde (CTINF), com carga horária mínima de 02 (duas) horas, que deverá proporcionar:

- VII - Visão geral do Sistema de Gestão;
- VIII - Conhecimentos básicos sobre o Sistema de Gestão;
- IX - Conhecimentos sobre a configuração e parametrização do sistema;
- X - Conhecimentos sobre a administração do sistema (incluindo a gestão de usuários/definição dos perfis de acesso);
- XI - Conhecimentos sobre a operação da ferramenta voltada aos administradores do sistema;
- XII - Conhecimentos sobre os procedimentos de consultas e geração de relatórios.

4.27. **REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

4.27.1. A CONTRATADA é única responsável pela manutenção da solução contratada, a qual deverá ser realizada durante toda a vigência contratual, de acordo com os prazos previstos neste Documento.

4.28. **REQUISITOS TEMPORAIS**

4.28.1. A CONTRATADA deverá entregar os serviços contratados dentro dos prazos previstos neste Documento.

4.29. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

- 4.29.1. A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança vigente na Instituição;
- 4.29.2. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso - Apêndice IX, declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na SES/DF;
- 4.29.3. Além disso, cada profissional da CONTRATADA 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.

4.30. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

4.30.1. No que tange aos aspectos culturais e sociais, as equipes devem realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços que envolvam mudança cultural na instituição. Além disso, todos os produtos resultantes dos serviços prestados e àqueles que orientaram sua elaboração, implementação e uso deverão estar redigidos em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil;

4.30.2. Quanto aos aspectos ambientais, deverá a CONTRATADA declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Art. 7º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal.

4.31. **REQUISITOS TECNOLÓGICOS DA CONTRATAÇÃO**

4.31.1. **REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

4.31.1.1. As centrais telefônicas devem possuir alta disponibilidade e redundância ativa, de forma que, em caso de falha, aquele que estiver inoperante assuma automaticamente as funções de forma totalmente transparente ao usuário, sem perda de chamadas em curso;

4.31.2. **REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO**

4.31.2.1. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar projeto, pormenorizado, da solução proposta;

4.31.2.2. O projeto apresentado deve ser assinado por um Engenheiro Eletricista ou de Telecomunicações, devidamente registrado na entidade profissional competente, neste caso o Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA).

4.31.3. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

4.31.3.1. Entende-se por implantação a realização dos serviços de instalação e configuração da solução, de modo a disponibilizar a solução completamente operacional e funcional, independentemente da quantidade de ramais telefônicos que vier a ser contratada;

4.31.3.2. A CONTRATADA é a única responsável pela implantação da solução, ficando a cargo dessa a elaboração do Projeto de Implantação em estrita observância aos requisitos exigidos pela ANATEL e as demais normas que regem a matéria;

4.31.3.3. O Projeto de Implantação deve conter a descrição da arquitetura física e lógica da solução ofertada, assim como o detalhamento das atividades necessárias à instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE, cronograma de instalação, em cada uma das localidades de prestação dos serviços, identificação nominal e funcional da equipe de trabalho que atuará na implantação, informações técnicas da instalação de seus componentes, entre outras informações que julgue necessário;

4.31.3.4. O Projeto de Implantação deve ser apresentado pela CONTRATADA em até 03 (três) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço inicial, prorrogáveis por igual período, mediante requisição fundamentada pela CONTRATADA;

4.31.3.5. Caso o Projeto de Implantação apresentado não seja aprovado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá reformulá-lo e apresentá-lo em até 03 (três) dias úteis;

4.31.3.6. A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, que será contado a partir da assinatura do contrato;

4.31.3.7. Caso os serviços de implantação da solução venham causar indisponibilidade no ambiente de TI da CONTRATANTE, a mesma deve ser comunicada previamente para agendamento da atividade fora do horário comercial, podendo ser realizados, inclusive, aos sábados, domingos e feriados, em datas e horários a serem definidos pela CONTRATANTE, sem custos adicionais;

4.31.3.8. Todo processo de implantação deverá ser conduzido por um Engenheiro Eletricista ou de Telecomunicações, devidamente registrado na entidade profissional competente, neste caso, o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA), o qual será o responsável por supervisionar o processo de instalação da solução;

4.31.3.9. A implantação da solução deverá ser feita por técnicos devidamente habilitados e certificados, com credenciamento reconhecido pelo fabricante da solução;

4.31.3.10. A segurança na implantação da Solução deve observar os seguintes critérios:

a) A Solução, para efeito de segurança, deverá possuir um administrador que tenha poderes e condições de executar funções relativas à segurança e integridade;

b) A Solução deverá possuir módulos específicos para controle e administração de dados e unidades de ramal, de maneira tal que se possa incluir e excluir qualquer um destes elementos de forma sincronizada com o Sistema de Gestão;

c) O ambiente de integração com outras soluções deverá permitir que o serviço de telefonia não possa afetar a qualidade da internet das unidades desta SES/DF, cabendo a CONTRATADA realizar a configuração de Quality of Service (QoS).

4.31.3.11. A solução corporativa de telefonia fixa deverá ser implantada em equipamentos providos pela CONTRATADA;

4.31.3.12. Todos os componentes da Solução deverão ser novos, de primeiro uso, em perfeitas condições de funcionamento, não se admitido em hipótese alguma a utilização de equipamentos seminovos ou reutilizados. Ficando a CONTRATADA obrigada a apresentar Nota Fiscal de aquisição de cada equipamento, cuja data de fabricação deve ser inferior a um ano, contados da data do seu fornecimento;

4.31.3.13. A CONTRATADA deverá prover todos recursos necessários à implantação e utilização da solução contratada;

4.31.3.14. Deve ser possível implantar a solução em etapas, com a inserção de novos grupos ou equipamentos individuais ao longo da execução contratual.

#### 4.31.4. INSTALAÇÃO

4.31.4.1. A CONTRATADA deve efetuar a instalação dos ramais telefônicos nos locais indicados pela CONTRATANTE, realizando todas as conexões físicas necessárias ao funcionamento do serviço, incluindo conexão com rede de energia elétrica existente e rede de dados, bem como a instalação dos softwares necessários à correta operação desse;

4.31.4.2. A cada ramal, está implicitamente associado o serviço de instalação, sem custos adicionais a CONTRATANTE;

4.31.4.3. A CONTRATADA deverá certificar-se que os parâmetros de qualidade, tais como sinal-ruído e atenuação estão condizentes e satisfatórios com a velocidade ativada, de modo que o serviço não fique sujeito a “quedas” e “travamentos”.

#### 4.31.5. CONFIGURAÇÃO

4.31.5.1. A CONTRATADA é a única responsável pela configuração da solução contratada, de forma a garantir a integração e operação do mesmo na infraestrutura de TI da CONTRATANTE;

4.31.5.2. O serviço de configuração deve incluir, mas não se limitar aos seguintes aspectos: Rotas; Plano de encaminhamento de chamadas; Plano de numeração; Bloqueios; Categorias de ramais; Entroncamentos SIP ou E1, caso necessário; e Entroncamentos STFC, caso necessário.

#### 4.31.6. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

4.31.6.1. Entende-se por garantia o direito da CONTRATANTE solicitar à CONTRATADA ação corretiva visando à eliminação de problemas identificados nos itens que compõe o serviço de maneira a retorná-los a sua plena condição de funcionamento e desempenho. Assim, todos os serviços executados deverão estar em garantia, sem custos adicionais a CONTRATANTE, durante toda à vigência do contrato;

4.31.6.2. Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados;

4.31.6.3. Estão cobertos pela garantia todos os hardware, software e serviços executados, bem como toda a documentação relacionada;

4.31.6.4. A emissão de aceite dos serviços não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da unidade solicitante dos serviços;

4.31.6.5. Na incidência de acionamento da garantia, essa se dará por meios dos canais oficiais de comunicação estabelecidos entre as partes, os quais deverão permanecer ativos durante todo o período de garantia;

4.31.6.6. Todos os reparos ou substituições, necessárias ao correto funcionamento do serviço, deverão ser usadas peças novas, de primeiro uso;

4.31.6.7. Os prazos para atendimento, durante o período da garantia, serão os mesmos daqueles devidos para o suporte técnico;

4.31.6.8. As hipóteses de exclusão da garantia são as seguintes: Os danos provocados por imperícia ou negligência dos usuários, e o rompimento indevido do lacre de garantia dos equipamentos;

4.31.6.9. Nos casos de defeitos repetitivos em várias unidades de um mesmo produto, a CONTRATADA deverá realizar um programa de análise e reparo da falha em todo o lote fornecido;

4.31.6.10. No caso de vícios insanáveis nos equipamentos e sempre que determinado pela CONTRATADA ou pela rede oficial de atendimento do fabricante, o equipamento deverá ser substituído por um novo, sem ônus adicional para SES/DF;

4.31.6.11. Entende-se por manutenção a prestação de suporte técnico remoto ou presencial, preventivo, corretivo e perfeito de hardware e software, objetivando a identificação e correção de falhas ou inconsistências, inclusive nas configurações e parametrizações da solução. Também se aplica na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o perfeito funcionamento e utilização da solução contratada;

4.31.6.12. Entende-se por manutenção preventiva e corretiva de hardware, aquela realizada de forma contínua e periódica, objetivando a aferição e regulagem dos aparelhos, verificação de conectividade (teste da rede), atualização de software embarcados nos equipamentos e firmware, além de todos os procedimentos necessários para o perfeito funcionamento da solução;

4.31.6.13. A manutenção preventiva deverá ser realizada de forma presencial nas dependências das unidades da SES/DF;

4.31.6.14. A CONTRATADA deverá substituir, em até 05 (cinco) dias úteis, qualquer equipamento que venha a apresentar problemas recorrentes que comprometam o seu uso, dentro de um período contínuo de 30 (trinta) dias, sem ônus adicional para SES/DF;

4.31.6.15. No caso de inviabilidade técnica de reparo do aparelho, faculta-se à CONTRATADA promover a substituição, em caráter definitivo, por outro aparelho novo e de primeiro uso, com, no mínimo, as mesmas características técnicas;

4.31.6.16. Entende-se por manutenção preventiva, aquela realizada de forma contínua e periódica, conforme orientação dos fabricantes do software, objetivando evitar falhas e mantendo o correto funcionamento da solução;

4.31.6.17. Entende-se por manutenção corretiva, aquela realizada de forma imediata em caso de falha súbita nos equipamentos ou sistemas de responsabilidade da CONTRATADA, de modo a retorná-los a sua plena condição de funcionamento e desempenho;

4.31.6.18. A CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos necessários para recolocar a solução em seu perfeito funcionamento, nos prazos de resolução estabelecidos e abrangendo, ainda, as seguintes atividades:

a) Identificar, diagnosticar, propor e aplicar correções relacionadas a problemas, defeitos e erros de funcionamento;

- b) Fornecer informações sobre as correções e reparações necessárias ao restabelecimento da normalidade;
- c) Quando da realização de alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento do software, entrarem em produção, deverão ser efetuados todos os procedimentos para estabilização do serviço até a total normalização;
- d) Emissão de relatório técnico detalhado sobre a ocorrência;
- e) No caso de procedimento que ocorra risco de indisponibilidade total ou parcial dos serviços, a SES/DF deverá ser previamente notificada para que se proceda à aprovação e o agendamento da manutenção em horário de sua conveniência.

4.31.6.19. Entende-se por manutenção perfectiva a customização e configuração da solução de acordo com as necessidades da SES/DF;

4.31.6.20. A CONTRATADA deverá manter todos os softwares e aplicações, necessários a operação da solução, atualizados na sua última versão durante toda vigência do contrato;

4.31.6.21. Entende-se como atualização o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo-se patches, fixes, correções, updates, services pack, novas releases, builds e funcionalidades, e o provimento de upgrades englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilização de tais versões ocorra durante o período da vigência do contrato;

4.31.6.22. Para operacionalização dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento por meio de canal telefônico gratuito ou de chamada a cobrar, com atendimento humano, e estar disponível para receber chamados, no mínimo, de segunda a sexta-feira das 08 às 18 horas, (exceto feriados) durante toda a vigência do contrato;

4.31.6.23. A CONTRATADA também deverá disponibilizar telefone de contato, em regime de sobre aviso, para acionamento de suporte 24 (vinte e quatro) horas dia, 07 (sete) dias na semana;

4.31.6.24. Para fins de registro de atendimento e posterior avaliação e controle dos níveis de serviço, todos os chamados devem ser registrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI), de propriedade desta SES/DF, nominada "atendimentoti", disponível em: ou qualquer uma que venha suceder-lo, ficando a CONTRATADA responsável por qualquer integração/desenvolvimento/customização/parametrização/importação que se façam necessários para seu uso;

4.31.6.25. O atendimento aos chamados deverá ser realizado, preferencialmente, das 08 às 18 horas, de segunda à sexta-feira (exceto feriados), na Sede Administrativa da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, localizada no Setor de Rádio e TV Norte (SRTVN), Quadra 701, Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700, Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70719-040 ou em local indicado no documento de requisição de manutenção, com exceção das requisições de manutenção com Severidade 1, as quais deverão ser atendidas à qualquer tempo, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana;

4.31.6.26. O serviço poderá ser prestado, inicialmente, remotamente, caso exista a necessidade de intervenção técnica no sistema ou equipamentos a CONTRATADA deverá proceder o atendimento presencial;

4.31.6.27. A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção;

4.31.6.28. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando o usuário confirmar o atendimento da demanda. Destaca-se que caso o chamado seja rejeitado, esse será reaberto quantas vezes forem necessárias, até sua completa solução, não cabendo ônus pela reabertura dos chamados;

4.31.6.29. Caso ocorra a necessidade de desmontagem, transporte e remontagem de qualquer componente do serviço que deva ser reparado, dentro ou fora das dependências da CONTRATANTE, esse deverá ser realizado pela CONTRATADA, sem ônus adicional para SES/DF;

4.31.6.30. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico, em formato padrão de mercado (Portable Document Format - PDF), contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte referente ao período mensal de prestação de serviço, em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil;

4.31.6.31. A SES/DF poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência contratual.

#### 4.32. PRAZOS DE ATENDIMENTO

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Início do Atendimento	Prazo para Solução ou Contorno	Horário Atendimento	Indicador Exigido
1 - Crítica	Serviço totalmente ou parcialmente inoperante em mais de 01 (uma) unidades de grande porte. (Todos os hospitais da rede SES/DF, Centro de Operações Integrada de Brasília (CIOB), Sede Administrativa, Laboratório Central (LACEN), Parque de Apoio).	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	1 hora	4 horas	24 horas x 7 dias na semana	95%
2 - Alta	Serviço totalmente ou parcialmente inoperante em (01) uma unidade de grande porte localidade ou serviço parcialmente inoperante em várias unidades de grande porte.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	2 horas	8 horas	24 horas x 7 dias na semana	95%
3 - Média	Requisições associadas a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo casos de ramais telefônicos indisponíveis.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	4 horas	10 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 horas de segunda à sexta-feira (exceto feriados)	95%
4 - Baixa	Requisições associadas a falha que acarrete impacto mínimo ou limitado na prestação dos serviços e àqueles com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso da solução.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	8 horas	16 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 horas de segunda à sexta-feira (exceto feriados)	95%

4.32.1. Início Atendimento: é o tempo entre o registro da solicitação pelo usuário na ferramenta ou por telefone à CONTRATADA, e o primeiro atendimento da empresa CONTRATADA;

4.32.1.1. Caso a CONTRATADA receba o chamado por telefone, essa deverá registrar a requisição com, minimamente, nome e telefone de contato do requisitante, problema ou incidente reportado e local de atendimento.

4.32.2. Prazo para Solução ou Contorno: é o tempo entre a registro da solicitação pelo usuário na ferramenta ou por telefone à CONTRATADA, e a solução do problema pela CONTRATADA;

4.32.3. A contagem do prazo de solução ou contorno é registrado com a solução da problemática que originou o chamado ou aplicação de contorno, que tornou o serviço novamente operacional;

4.32.4. Os prazos de atendimento e execução são contados em HORAS;

4.32.5. As metas de desempenho servirão para a aferição mensal dos indicadores de medição de resultados exigidos na prestação dos serviços. Para cada uma das metas, há indicadores de glosa por não atingimento das metas definidas;

4.32.6. Os chamados não atendidos dentro das metas de desempenho deverão ser atendidos dentro da meta de desempenho do nível de severidade superior ao de sua classificação inicial;

4.32.7. Na ocorrência de um chamado, a CONTRATANTE terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos para solicitar mais informações à CONTRATADA, ou para efetuar testes em um chamado já resolvido.

4.32.8. O chamado técnico só será encerrado com a anuência da CONTRATANTE.

4.32.9. ESCALAÇÃO DE SEVERIDADE:

4.32.9.1. Por necessidade do serviço ou criticidade do problema, a SES/DF poderá realizar a escalação de severidade do chamado para níveis superiores de severidade. Os prazos dos chamados escalados passam a contar novamente do início;

4.32.9.2. No caso de não cumprimento dos prazos na nova severidade, as penalidades decorrentes serão aplicadas conforme Severidade da escalação, considerando o prazo total desde a abertura do chamado original.

4.32.10. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (REPASSE DE CONHECIMENTO)

4.32.10.1. Visando promover a gestão, supervisão, configuração, análise, monitoração e operação do software implementado, a CONTRATADA obriga-se a realizar transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações à equipe técnica da CONTRATANTE;

4.32.10.2. A CONTRATADA se reserva o direito de solicitar novo repasse de conhecimento, sempre que julgar necessário ou que esse se fizer de maneira insatisfatória;

4.32.10.3. Todas as eventuais despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento e demais itens necessários para o repasse de conhecimento serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.32.10.4. Visando promover a gestão, a supervisão, a configuração, a análise, a monitoração e a operação do serviço implementado, a CONTRATADA obrigase a realizar transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações à equipe técnica da CONTRATANTE;

4.32.10.5. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento ocorra, cabendo a CONTRATANTE demandar o repasse;

4.32.10.6. Este repasse de conhecimento deve ocorrer a cada 12 (doze) meses e, sempre que houver uma atualização ou upgrade do sistema, podendo ocorrer na forma de entrega de relatórios, documentos, palestras ou reuniões, previamente agendados entre as partes;

4.32.10.7. A CONTRATADA se reserva o direito de solicitar novo repasse de conhecimento, sempre que julgar necessário ou que esse se fizer de maneira insatisfatória;

4.32.10.8. O Repasse de Conhecimento do serviço será prestado sem ônus para o CONTRATANTE e deverá ser realizado em Brasília/DF;

4.32.10.9. Todas as eventuais despesas com material, equipamentos, instrutores, deslocamento e demais itens necessários para o repasse de conhecimento serão de responsabilidade da CONTRATADA;

4.32.10.10. É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pela Secretaria de Estado de Saúde com essa preocupação:

“o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o Art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa MP/SLTI nº 4/2010” (Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2).”

4.32.10.11. Esses são os fundamentos que requerem da presente contratação condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

4.32.11. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE

4.32.11.1. Caberá à CONTRATADA manter profissionais capacitados a desenvolver as atividades pertinentes para a plena execução do objeto contratual, sendo-lhe exigível, no mínimo, profissionais com experiência comprovada, titulação e grau de escolaridade compatível com o nível de serviço a ser desenvolvido;

4.32.11.2. Caberá à CONTRATADA comprovar, no ato da assinatura do contrato, através de certificados, certidões ou declarações que seus profissionais atendem completamente os requisitos de experiência profissional exigidos para prestação do serviço, conforme perfis profissionais previstos no Apêndice II – Qualificação Profissional.

4.32.12. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

4.32.12.1. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, impondo-lhes rigorosos padrões de qualidade, segurança e eficiência;

4.32.12.2. Caberá a CONTRATADA comprovar, no ato da assinatura do contrato, através de diplomas, certificados, certidões ou declarações que seus profissionais atendem completamente os requisitos de qualificação profissional exigidos para prestação do serviço, conforme perfis profissionais previstos no Apêndice II – Qualificação Profissional.

4.32.13. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

4.32.13.1. Para a execução do objeto, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a SES/DF como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários;

4.32.13.2. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da plena disponibilidade dos recursos e dos níveis mínimos de serviços alcançados, aferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação;

4.32.13.3. Desta maneira deverá a CONTRATADA assegurar a plena disponibilidade dos recursos contratados ativos, bem como prover o atendimento tempestivo às demandas de suporte técnico dos usuários, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas, pois decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento da solução, podem ser estimadas. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com as demandas;

4.32.13.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos indicadores de medição de resultados alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos indicadores de medição de resultado estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;

4.32.13.5. Os chamados para a prestação dos serviços de suporte técnico serão feitos, preferencialmente, por intermédio do Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) disponibilizado pela CONTRATANTE, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento da

CONTRATADA;

4.32.13.6. Independente do modo de abertura do chamado, deverá a CONTRATADA efetuar o registro de todas solicitações no sistema GSTI, contendo minimamente: nome do solicitante, data e hora do chamado, tipo do chamado, horário do início do atendimento, horário de encerramento do chamado, resolução proposta, tempo de atendimento e indicadores de medição de resultado, para posterior avaliação e controle das metas definidas;

4.32.13.7. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade;

4.32.13.8. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes no sistema GSTI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC;

4.32.13.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela SES/DF;

4.32.13.10. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

4.32.13.11. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da SES/DF.

#### 4.32.14. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.32.14.1. 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;

4.32.14.2. 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;

4.32.14.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;

4.32.14.4. Cada profissional da CONTRATADA 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, Termo de Confidencialidade da Informação - Apêndice VIII;

4.32.14.5. 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;

4.32.14.6. 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;

4.32.14.7. As obrigações constantes deste Instrumento 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;

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

4.32.14.9. A CONTRATADA se compromete 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;

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

4.32.14.11. 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;

4.32.14.12. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;

4.32.14.13. A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE;

4.32.14.14. A CONTRATADA deverá implementar procedimentos e mecanismos de segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos cidadãos e da CONTRATANTE. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz, e procedimentos para realização de troca de dados;

4.32.14.15. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- a) Comunicação formal e tempestiva à CONTRATANTE com os dados do profissional e da situação em questão;
- b) Revogação dos acessos aos ambientes e sistemas;
- c) Devolução de todo e qualquer objeto utilizados no ambiente de trabalho de propriedade da CONTRATANTE que deverão ser devolvidos pela CONTRATADA.

4.32.14.16. Os empregados da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o seu retorno;

4.32.14.17. Na estrutura de rede, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos;

4.32.14.18. A CONTRATADA deverá realizar manutenção de "backups" (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados mensalmente. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à CONTRATANTE.

#### 4.32.15. REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

4.32.15.1. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pelas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para a TIC, preconizadas por modelos como Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versão 3 ou superior e Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) versão 5 ou superior, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

**4.32.16. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA**

4.32.16.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização e manutenção da infraestrutura necessária de hardware, software e suporte para seus profissionais atuarem nas instalações da SES/DF, ficando a CONTRATANTE, por sua vez, a responsabilidade de providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

**4.32.17. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA SOLUÇÃO**

4.32.17.1. Deverá suportar Transport Layer Security (TLS) para tráfego de sinalização e Secure Real-time Transport Protocol (SRTP) para tráfego de voz;

4.32.17.2. Deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa e com indicação no visor destas funcionalidades;

4.32.17.3. Deverá possuir mecanismos de proteção contra ataques de negação de serviço (DoS e DDoS);

4.32.17.4. Deverá possuir suporte a log de eventos;

4.32.17.5. Rastreamento para auditoria de segurança;

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

4.32.17.7. Todos os componentes da Solução deverão estar comprovadamente homologados pela ANATEL.

**4.33. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO****4.33.1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

4.33.1.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal;

4.33.1.2. Não obstante a Contratada seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste Contrato e seus anexos, a Contratante reserva-se no direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja essa responsabilidade, podendo:

4.33.1.2.1. exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

4.33.1.2.2. determinar a correção dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento.

4.33.1.3. Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a Contratada deverá entregar à fiscalização a documentação a seguir relacionada:

a) certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

b) prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Economia/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);

c) certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal. d) certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao).

4.33.1.3.1. os documentos relacionados poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

4.33.1.3.2. recebida a documentação o executor do contrato deverá apor a data de entrega e assiná-la.

4.33.1.3.3. verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento de diligência da fiscalização, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalmente.

4.33.1.3.4. o descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da Contratada em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

4.33.1.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores;

4.33.1.5. A existência de fiscalização da SES/DF de nenhum modo diminui, altera ou afasta a responsabilidade da CONTRATADA na prestação dos serviços a serem executados;

4.33.1.6. 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;

4.33.1.7. Para facilitar a gestão do Contrato e o relacionamento entre as partes, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para a SES/DF, 01 (um) Gerente de Relacionamento em tempo integral;

4.33.1.8. 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;

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

4.33.1.9.1. Homologação de planos de ação, produtos, serviços, relatórios e documentação;

4.33.1.9.2. Acompanhamento da execução;

4.33.1.9.3. Realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços;

4.33.1.9.4. Proposição de modificação na sistemática de prestação de serviços e nos processos de trabalho;

4.33.1.9.5. Aprovação prévia de metodologias, práticas e tecnologias que melhor se empreguem à execução dos serviços no âmbito da SES/DF.

**4.34. DO RECEBIMENTO:**

4.34.1. O objeto deste Contrato será recebido, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

a) provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação, no ato da entrega; e

b) definitivamente, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

4.34.2. Após o recebimento definitivo do objeto, será atestada a Nota Fiscal para efeito de pagamento;

4.34.3. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato;

4.34.4. Se a Contratada deixar de disponibilizar o serviço dentro do prazo estabelecido sem justificativa por escrito e aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas neste Contrato;

4.34.5. A Contratante poderá a seu exclusivo critério, por conveniência administrativa, dispensar o recebimento provisório dos serviços e produtos, nos termos do artigo 74, inciso II, da Lei 8.666/93.

4.34.6. A desmobilização de qualquer equipamento, sistema ou parte integrante da solução contratada, deverá ser previamente autorizado pela Gestor do Contrato;

4.34.7. O desgaste natural ocorrido em virtude do uso dos produtos não deverá ser motivo de alegação pela CONTRATADA de mau uso por parte do usuário que possa ensejar a negativa na substituição do produto ou da cobrança de eventuais danos.

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

4.35.1. Os 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 Art. 111 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, concomitante com o Art. 4º da Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.

#### 4.36. **DOS SERVIÇOS AOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA AUDITIVA E NA FALA**

4.36.1. A CONTRATADA deverá dispor, mediante demanda, aparelhos telefônicos com tecnologias integrativas para atendimento a pessoas com necessidades especiais (deficiência na fala ou surdas) até o limite de 30 (trinta) aparelhos, sem ônus adicionais à CONTRATANTE.

#### 4.37. **MODELO DE GESTÃO CONTRATUAL**

4.37.1. Com base na atual estrutura organizacional da SES/DF e em estrita observância ao art. 2º da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, a gestão do contrato será feita por servidores pertencentes ao corpo funcional da Coordenação Especial em Tecnologia da Informação em Saúde - CTINF e da Subsecretaria de Administração Geral - SUAG, nas atribuições de Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante, indicados pela respectivas áreas técnicas, juntamente com seus respectivos suplentes.

#### 4.38. **MODELO DE EXECUÇÃO**

4.38.1. O modelo de execução do contrato deverá contemplar condições necessárias ao devido fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, assim, a CONTRATADA será convocada em até 03 (três) dia útil após a assinatura do contrato, para reunião de "Kick-off";

4.38.2. Nessa agenda deverão estar presentes a Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE, o representante legal da CONTRATADA, e dos demais interveniente por ele identificado, cuja pauta observará, minimamente: Apresentação do Preposto; Assinatura do Termo de Confidencialidade da Informação, por parte da CONTRATADA, conforme Art. 19, inciso V, Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016; apresentação do cronograma de implantação da CONTRATANTE, prestação de esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato, nivelando os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Apêndices e Termos, bem como, esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, níveis e termos de serviços, pagamento, entre outros, Entrega da Ordem de Serviço inicial e recebimento das informações de contato da CONTRATADA.

#### 4.39. **DOS PLANOS E CONDIÇÕES DE CONTINGÊNCIA**

4.39.1. Por se tratar de serviços de utilidade pública com provimento de serviços de acolhimento ao cidadão acometido por grave urgências, a CONTRATANTE adotará um amplo Plano de Continuidade de Negócios (PCN), visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de atendimento de modo a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas dentro de critérios de excelência quanto à disponibilidade dos serviços contratados;

4.39.2. A partir dessa premissa, o objetivo da CONTRATANTE é que a abrangência da Infraestrutura da prestação dos serviços tenha sua aplicação alinhada à alta disponibilidade dos recursos físicos/materiais em relação a interrupções devido a falhas provocadas por pessoas, sistemas, processos ou eventos externos que possam interromper ou afetar significativamente os serviços contratados;

4.39.3. Para que os serviços descritos neste Documento não sofram descontinuidade, será exigido que a CONTRATADA providencie e disponibilize planos de contingência para as seguintes situações, mantendo-os atualizado a cada 12 (doze) meses:

4.39.3.1. Plano de Substituição de Equipamentos.

4.39.3.1.1. Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato;

4.39.3.1.2. Objetivo: Cronograma detalhado de substituição dos equipamento e estações de trabalho de acordo com a vida útil de cada um.

4.39.3.2. Plano de Backup.

4.39.3.2.1. Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

4.39.3.2.2. Objetivo: Detalhar todas as ações e procedimentos necessários para a manutenção de cópia de segurança de todas as informações registradas em função dos chamados realizados, assim como informar os mecanismos de acesso. As cópias de segurança (back-up) externa devem ser armazenadas em ambiente distinto daquele definido como principal.

4.39.3.3. Plano de Manutenção.

4.39.3.3.1. Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

4.39.3.3.2. Objetivo: Detalhar cronograma de manutenção preventiva, bem como, definir sequência de acionamento, procedimento e atores envolvidos em caso de manutenção corretiva.

4.39.3.4. Plano de Educação Continuada.

4.39.3.4.1. Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

4.39.3.4.2. Objetivo: Definir cronograma e detalhar o programa de educação continuada, objetivando manter todos os seus profissionais devidamente qualificados durante a vigência do contrato.

4.39.3.5. Plano de Operação em caso de Movimento Grevista.

4.39.3.5.1. Prazo: 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato.

4.39.3.5.2. Objetivo: Detalhar todas as ações a serem implementadas de modo a evitar descontinuidade dos serviços prestados, em caso de movimento grevista, garantindo a prestação dos serviços contratados nos níveis acordados.

#### 4.40. **DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

4.40.1. Conforme a Subseção IV, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, a qual dispõe:

Art. 35. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar: I - a manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração; II - a entrega de versões finais dos produtos e da documentação; III - a transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação; IV - a devolução de recursos; V - a revogação de perfis de acesso; VI - a eliminação de caixas postais; e VII - outras que se apliquem. Art. 36. No caso de aditamento contratual, o Gestor do Contrato deverá, com base na documentação contida no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, documentação explicitando os motivos para tal

aditamento. Art. 37. Os softwares resultantes de serviços de desenvolvimento deverão ser catalogados pela contratante e, sempre que aplicável, disponibilizados no Portal do Software Público Brasileiro de acordo com o regulamento do Órgão Central do SISP.

4.40.2. Portanto, faz-se necessário prever, planejar e executar o plano de transição para garantir a continuidade do objeto do contrato nesta Secretaria, em até 90 (noventa) dias corridos, anteriores à data final da vigência contratual, definindo os cronogramas das ações a serem realizadas e seus entregáveis, os quais devem ser validados pelo Gestor do Contrato, e ocorrer seu ônus a Administração.

4.40.3. Ademais, a CONTRATADA, deverá repassar a CONTRATANTE ou a quem por ela designado, em até 30 (dias) antes do final do contrato, a titularidade das linhas telefônicas, sem qualquer ônus à CONTRATANTE e devendo essas estarem sem qualquer pendência financeira.

4.40.4. Quanto ao encerramento contratual, será feito Termo de Encerramento, incluindo o Plano de Transição Contratual, quando couber, devidamente assinado por: Representante da CONTRATADA, Gestor do Contrato; Fiscal Técnico do Contrato; Fiscal Requisitante do Contrato; e Fiscal Administrativo do Contrato, membros da CONTRATANTE citados no Art. 30. Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, que, caso não nomeados em DODF, deverão ser representados pelos gestores das respectivas unidades responsáveis.

4.40.5. As ações para Transição e Encerramento Contratual, ocorrerão na seguinte ordem:

Id.	Ação	Responsável	Data prevista para início	Prazo em dias corridos para execução	Observação
1	Elaboração de planejamento de nova contratação.	SES/GAB/CTINF, SES/SUAG/CEIC	180 dias antes do término contratual		Considerando que os contratos administrativos têm sua vigência coadunada ao exercício do crédito orçamentário ou financeiro, de conformidade com a enérgica ordem do Art. 57 da Lei 8666/93 e suas alterações posteriores, fica a cargo da alta gestão da SES/SUGEP/ definir pela vantajosidade em dar continuidade ao Contrato com a realização de Termos Aditivos após findar a vigência inicial de 12 meses previstos, caso não haja renovação contratual ou não seja possível mais renovar o contrato, este item será utilizado.
2	Repasso de conhecimentos técnicos sobre os produtos entregues.	CONTRATADA	90 dias antes do término contratual		Conforme disposto nos subitens DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL.
3	Entrega das versões finais dos produtos, de todos os artefatos produzidos, incluindo documentação.	CONTRATADA	30 dias antes do término contratual		-
4	Envio de lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos trabalhos.	CONTRATADA	30 dias antes do término contratual		Lista de pendências deve compor os Relatórios de Evidências gerados pela empresa, os quais são parte integrante dos processos de pagamento.
5	Envio do plano de entregas pendentes, contendo cronograma e ações para entregas das parcelas em aberto das ordens de serviços.	CONTRATADA	30 dias antes do término do contrato		-
6	Recuperação de todos os documentos classificados ou que devam permanecer com a SES.	CONTRATADA	10 dias antes do término do contrato		-
7	Recuperação de todos os recursos ou acesso aos recursos de propriedade da SES, destacando recursos de propriedade intelectual construídos no ambiente SES.	CONTRATADA	10 dias antes do término do contrato		-
8	Cancelamento de todos perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional da SES/DF providos durante a execução do contrato.	SES/GAB/CTINF	Término do Contrato		Tal item poderá ter sua dilação de prazo em até 90 dias corridos conforme subitens DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL.
9	Elaboração de Termo de Encerramento do Contrato.	SES/GAB/CTINF	15 dias após o término do Contrato	30 dias após o término do Contrato	Caberá ao Gestor do Contrato, Fiscais Técnicos, Requisitante e Administrativo confeccionar o Termo de Encerramento do Contrato contendo: As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual; As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais; A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados; Pendências financeiras do Contrato, caso haja.

#### 4.41. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

##### 4.41.1. GESTOR DO CONTRATO

4.41.1.1. Entidade: CONTRATANTE

4.41.1.2. Formação: Servidor público da área demandante com conhecimentos de gestão de contratos.

4.41.1.3. Responsabilidade:

- Verificar a eficiência: utilização de recursos de computação alocados à Solução de Gestão, desempenho dos profissionais envolvidos, tempo e custo de execução;
- Constatar a eficácia: validação dos resultados gerados pela Solução e verificação de conformidade se os resultados oferecidos estão atendendo adequadamente às necessidades dos usuários); e
- Atestar a segurança: segurança física quanto às instalações, equipamentos, suprimentos, documentação, dados e pessoas, segurança lógica quanto aos sistemas, softwares e informações, segurança em comunicação quanto à veiculação de dados por meios de comunicação;
- Autorização para emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao preposto da CONTRATADA.
- As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores.

**4.41.2. FISCAL TÉCNICO**

4.41.3. Entidade: CONTRATANTE

4.41.4. Formação: Servidor público com conhecimentos de fiscalização de contratos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

4.41.5. Responsabilidade:

a) Encaminhar pendências que possam gerar fato administrativo, analisar e gerar relatórios das faturas emitidas, incluindo apontar não conformidades e desvios de qualidade, verificar prazos dos serviços contratados e fiscalizar tecnicamente o Contrato.

**4.41.6. FISCAL ADMINISTRATIVO**

4.41.6.1. Entidade: CONTRATANTE

4.41.6.2. Formação: Servidor público lotado na área administrativa com conhecimentos administrativos.

4.41.6.3. Responsabilidade:

a) Fiscalizar o Contrato, quanto aos aspectos administrativos.

**4.41.7. FISCAL REQUISITANTE**

4.41.7.1. Entidade: CONTRATANTE

4.41.7.2. Formação: Servidor público lotado na área requisitante com conhecimentos do negócio relacionado à solução.

4.41.7.3. Responsabilidade:

a) Fiscalizar o Contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

**4.41.8. PREPOSTO**

4.41.8.1. Entidade: CONTRATADA

4.41.8.2. Formação: Colaborador da CONTRATADA.

4.41.8.3. Responsabilidade:

a) Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento e execução contratual,

b) Negociar, junto ao Gestor do Contrato, termos e condições complementares a este documento para a realização dos serviços;

c) 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;

d) Tratar com o Gestor do Contrato questões relevantes à sua execução e providenciar a regularização de faltas, falhas ou defeitos observados;

e) Elaborar e encaminhar relatório mensal de atividades para avaliação pelo Gestor do Contrato;

f) Encaminhar à SES/DF nota fiscal ou fatura dos serviços aferidos no período, conforme medição efetuada; e

g) Providenciar a entrega de todos os produtos/serviços/sistemas/objetos, documentos, referentes à prestação dos serviços.

**5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR**

5.1. O valor total do contrato é de **R\$ 1.451.548,23 (um milhão, quatrocentos e cinquenta e um mil quinhentos e quarenta e oito reais e vinte e três centavos)**, procedente do Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

ITEM	CÓDIGO BR	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO POR ANO	VALOR TOTAL
01	26107	Serviço corporativo de telefonia fixa, baseada na tecnologia de Voz sobre IP - VoIP (Voice over Internet Protocol), composta de recursos completos para sua operação, incluindo central telefônica em nuvem, fornecimento, implantação, manutenção preventiva e corretiva de hardware e software, transferência de conhecimento, canais de comunicação, chamadas locais e nacionais ilimitadas para telefones fixos e móveis, sistema de gestão e aparelhos telefônicos IP, em comodato, distribuídos em todas as Unidades da Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES/DF).	Ramal/Mês	3.466	R\$ 418,7963726	R\$ 1.451.548,23

**5.2. Do reajuste**

5.2.1. para o caso de serviços não contínuos e/ou continuados quando preponderantemente formados pelos custos de INSUMOS, o critério de reajuste, quando couber, deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, que reflitam a variação dos insumos utilizados, desde a data prevista para apresentação da proposta, até a data do adimplemento de cada parcela.

5.2.1.1. a variação de preços para efeito de reajuste anual será medida por índice adequado, legalmente criado e relacionado ao objeto do certame, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, devendo a contratada para tanto, apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços, com demonstração analítica.

**6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

I	Unidade Orçamentária:	23901
II	Programa de Trabalho:	10126820225570100
III	Elemento de Despesa:	339040

<b>IV</b>	Fonte de Recursos:	100000000
<b>V</b>	Valor Inicial:	R\$ 120.962,35
<b>VI</b>	Nota de Empenho:	2023NE09711
<b>VII</b>	Data de Emissão:	23/08/2023
<b>VIII</b>	Evento:	400091 - EMPENHO DA DESPESA
<b>IX</b>	Modalidade:	2 - Estimativo

## 7. 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 de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato.

7.2. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

I - Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias, Seguridade Social e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Anexo XI da Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 3, de 2.5.2007), observado o disposto no Decreto nº 8.302/2014;

II - Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

III - Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;

IV - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pela Justiça do Trabalho, conforme determina a Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

V - Certidão de Regularidade quanto à Dívida Ativa da União (DAU);

VI - Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais (CND).

VII - Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional que deverá ser efetuada mediante Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente aos tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados (PORTARIA CONJUNTA RFB/PGFN Nº 1.751/2014).

7.3. O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

7.4. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA.

7.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

7.6. 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 n.º 32.767 de 17/02/2011, publicado no DODF nº 35, pág.3, de 18/02/2011.

7.6.1. para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e da agência em que desejam receber seus créditos, de acordo com o Decreto n.º 32.767/2011.

7.6.2. excluem-se do item 7.6:

I - os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;

II - os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;

III - os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

7.7. O pagamento dar-se-á mediante emissão de Ordem Bancária – OB, junto ao Banco de Brasília S.A., em Brasília-DF, ou tratando-se de empresa de outro Estado que não tenha filial ou representação no Distrito Federal, junto ao banco indicado, conforme Decreto nº 32.767/2011, no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da data de apresentação pela Contratada da documentação fiscal correspondente e após o atestado da fiscalização da SEPLAD/DF.

7.8. A retenção dos tributos não será efetivada caso a contratada apresente junto com sua Nota Fiscal a comprovação de que ele é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

7.9. Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente devolvidos à Contratada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

7.10. Os documentos de cobrança, escoimados das causas que motivaram a rejeição, deverão ser reapresentados num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

7.11. Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação.

7.12. As despesas decorrentes deste Pregão correrão à conta dos recursos provenientes da unidade Orçamentária: Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

## 7.13. MODELO DE REMUNERAÇÃO

7.13.1. A prestação do serviço será feita com base em modelo de remuneração, exclusivamente, em função da plena disponibilidade dos recursos e nos níveis mínimos de serviços alcançados, aferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação. Quaisquer glosas estarão intrinsecamente relacionadas ao não atingimento dos resultados previstos para a prestação dos serviços;

7.13.2. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na plena disponibilidade dos recursos contratados ativos, bem como no atendimento tempestivo às demandas de suporte técnico dos usuários. Desta maneira, o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese da CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores;

7.13.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não

atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período;

7.13.4. O serviço a ser contratado é prestado de forma contínua com remuneração mensal, por ramal telefônico ativo, contados a partir da data de sua ativação, mediante ateste das faturas de prestação do serviço, descontadas as glosas, consoante gradação prevista nos indicadores de medição de resultado e ocorrências aferidas nos Termos de Serviço;

7.13.5. Para isso, a CONTRATANTE realizará avaliação mensal dos níveis dos serviços contratados, utilizando-se de indicadores definidos nos Indicadores de Medição de Resultado. Cada item será avaliado isoladamente de forma a identificar se a CONTRATADA atingiu a meta prevista para o item. Caso essa não tenha alcançado a meta, há a indicação de aplicação de glosas pré-definidas;

7.13.6. Após a realização de todas as avaliações, a CONTRATANTE efetuará a apuração do valor a ser glosado, na fatura fiscal da CONTRATADA no mês de referência;

7.13.7. A CONTRATADA também se sujeita à aplicação de glosa em virtude de ocorrências aferidas nos Termos de Serviço. Para cada ocorrência registrada, é atribuída uma pontuação, que mensalmente é somada. De acordo com pontuação acumulada, é vinculada a aplicação de glosa conforme pré-definido na tabela Sanções por Pontuação Acumulada;

7.13.8. Assim, para efeito de eventuais abatimentos em decorrência de glosas por não atingimento das metas definidas e por ocorrências aferidas nos Termos de Serviço, deve a CONTRATANTE realizar o somatório dos percentuais obtidos em cada caso;

7.13.9. Somente após a aferição dos Indicadores de Medição de Resultado e Termos de Serviços, e eventual obtenção dos percentuais incidentes de glosas, é que a CONTRATADA será autorizada, pelo Fiscal Técnico, a proceder o faturamento dos valores referente a prestação dos serviços naquele mês, já descontado eventuais glosas;

7.13.10. Deste modo, o valor mensal a ser pago a CONTRATADA será calculado conforme sua efetiva prestação, aplicados os descontos relativos aos eventuais descumprimentos dos indicadores de medição de resultado e àquelas aferidas nos Termos de Serviço, bem como das demais obrigações contratuais. Logo, o valor mensal a ser pago pelos serviços prestados será calculado com base na fórmula abaixo:

Fórmula: Remuneração mensal = [( nº de ramais ativos\*valor de cada ramal) \* AjusteNívelServiço] onde:

Remuneração mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA;

Ajuste Nível de Serviço = 100% menos abatimento referente ao somatório dos percentuais obtidos em razão do não atingimento das metas definidas, no instrumento de medição de resultado, e àquelas aferidas nos Termos de Serviço.

7.13.11. No caso de discordância das glosas aplicadas, a CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar justificativas prévias à SES/DF, que serão analisadas pela Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE, a qual emitirá manifestação quanto a aceitabilidade ou não dessas.

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar de sua assinatura, com eficácia a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado, no interesse da Contratante, por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, inciso II, da Lei nº. 8666/93.

## 9. CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA

9.1. Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida da Contratada a prestação de garantia no ato da assinatura do instrumento contratual no valor de **R\$ 72.577,41 (setenta e dois mil quinhentos e setenta e sete reais e quarenta e um centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do montante do contrato, mediante uma das seguintes modalidades:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia; (Redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004);

II - seguro-garantia; (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994);

III - fiança bancária. (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 8.6.94).

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

10.1. O Distrito Federal responderá 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.

10.2. Incumbirá à contratante providenciar a publicação resumida do instrumento do contrato e de seus eventuais termos aditivos, no Diário Oficial do Distrito Federal.

10.3. 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 Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016;

10.4. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Modelo de Ordem de Serviço - Apêndice V, de acordo com os critérios estabelecidos neste Documento, observando-se o disposto nos Art. 19 e 33 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016;

10.5. 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 Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016;

10.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal;

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

10.8. 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;

10.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;

10.10. Cumprir fielmente o contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição;

10.11. Receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos serviços, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades, ficando a Contratante, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário;

10.12. Ressarcir integralmente à CONTRATADA as despesas necessárias à recuperação dos equipamentos em decorrência de qualquer dano causado comprovadamente por operação indevida nos equipamentos sob sua responsabilidade;

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

- 10.14. Indicar o executor interno do Contrato, conforme art. 67 da Lei 8.666/93.
- 10.15. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;
- 10.16. Fornecer e colocar à disposição da Contratada, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;
- 10.17. Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no serviço;
- 10.18. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

#### 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 11.1. Constitui obrigação da Contratada o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.
- 11.2. A Contratada responderá pelos danos causados por seus agentes.
- 11.3. 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.
- 11.4. A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º).
- 11.4.1. As eventuais modificações de que tratam o item 11.5 condicionam-se à elaboração de justificativa prévia.
- 11.5. Nos termos da Lei Distrital nº 4.794/2012, a Contratada, para a prestação do mesmo serviço, seja por licitação ou contratação emergencial, se obriga ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora cujo contrato foi rescindido ou encerrado.
- 11.5.1. não preenchido todos os cargos e/ou postos, na seleção dos empregados, terão prioridade os trabalhadores inscritos no cadastro unificado das Agências do Trabalhador do Distrito Federal, nos termos da Lei Distrital nº 4.766/2012.
- 11.6. Nos termos da Lei Distrital nº 5.847/2017, a Contratada que tiver mais de 20 funcionários contratados, se obriga a oferecer-lhes, diretamente ou por convênio com instituições públicas ou privadas, curso de alfabetização ou complementação do ensino fundamental até o quinto ano.
- 11.6.1. em caso de descumprimento será aplicada à Contratada multa de 30% (trinta por cento) com base no salário de cada funcionário não beneficiado.
- 11.7. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a Contratada, na prestação do serviço, se obriga a fornecer aos empregados plano de saúde. (conforme o caso)
- 11.8. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a Contratada tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção: (conforme o caso)
  - I - até 200 empregados 2%;
  - II - de 201 a 500 3%;
  - III - de 501 a 1.000 4%;
  - IV - de 1.001 em diante 5%.
- 11.9. Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a Contratada fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.
- 11.9.1. O não atendimento das determinações constantes no item 11.9, implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública.
- 11.10. Nos termos da Lei Distrital nº 6.679/20, a Contratada para a prestação do serviço, deverá comprovar documentalmente o cumprimento da exigência de equidade salarial em seu quadro de funcionários no prazo de 5 (cinco) dias.
- 11.11. Nos termos do Decreto nº 41.536/20, as empresas contratadas, deverão adotar em suas relações com o Distrito Federal boas práticas e medidas legais de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual.
- 11.12. Disponibilizar os serviços conforme especificações deste Contrato, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 11.13. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 11.14. Atender, no prazo fixado, todas as solicitações da Equipe de Fiscalização do contrato ou instrumento hábil previstos no Art. 62, da Lei nº 8666/1993;
- 11.15. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 11.16. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 11.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 11.18. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento das Solução de Tecnologia da Informação;
- 11.19. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme Art. 18, inciso I, alínea “g”, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016 e orientações do Parecer Consultivo nº 650/2020 - PGDF/PGCONS;
- 11.20. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 11.21. Manter representação na cidade de Brasília/DF ou RIDE (Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno) durante a execução contratual;
- 11.22. Renovar no ato de seu vencimento a garantia contratual;
- 11.23. Emitir, sempre que solicitado pela SES/DF, relatórios gerenciais e de auditoria e/ou técnicos referentes aos serviços prestados;
- 11.24. 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;
- 11.25. Providenciar a substituição, em até 05 (cinco) dias úteis, dos profissionais eventualmente alocados ao serviço e que não possuam a qualificação mínima exigida, ou por solicitação da SES/DF, devidamente justificada;

- 11.26. Refazer serviços nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus para a SES/DF;
- 11.27. Entregar todos os itens componentes do serviço contratado dentro do prazo pactuado, devidamente instalados e configurados em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil;
- 11.28. Fazer diagnóstico das falhas dos serviços contratados, eliminando os defeitos nos componentes sob sua responsabilidade;
- 11.29. Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis;
- 11.30. Manter sob suas responsabilidades as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas;
- 11.31. Estabelecer que seus colaboradores com acesso ao ambiente de operação quanto da obrigatoriedade de assinar Termo de Confidencialidade da Informação. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Termo de Confidencialidade da Informação, antes de obter acesso às instalações de operação;
- 11.32. O Termo de Confidencialidade da Informação, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;
- 11.33. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível;
- 11.34. Prestar a devida orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens do serviço, de modo a obter o máximo desempenho deste;
- 11.35. Realizar as devidas adequações e atualizações nos serviços contratados em consequência de legislação superveniente;
- 11.36. Prover todas as correções e atualizações objetivando a melhoria das funcionalidades do sistemas e equipamentos, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes do serviço;
- 11.37. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada durante a vigência do contrato;
- 11.38. Empregar equipe técnica corretamente dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos e cumprir os cronogramas estabelecidos;
- 11.39. Os equipamentos e peças a serem fornecidos pela CONTRATADA deverão ser novos, de primeiro uso, em perfeitas condições de funcionamento, não se admitido em hipótese alguma a utilização de equipamentos seminovos ou reutilizados, cuja data de fabricação deve ser inferior a um ano, contados data do seu fornecimento;
- 11.40. Em nenhuma hipótese será admitido que os funcionários da CONTRATADA estejam trabalhando sem os equipamentos de proteção individual - EPI, requeridos para o desempenho de cada uma das tarefas específicas, caso necessário;
- 11.41. Prestar assessoria técnica com orientações, sugestões e assistência técnica de interesse da SES/DF em relação a serviços, projetos e atividades que envolvam os objetos neste Documento;
- 11.42. Adotar e observar, cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e prevenção de acidente no desempenho de cada etapa das funções especificadas;
- 11.43. Realizar todos os testes necessários para a verificação e validação de funcionamento do solução (hardware e software), sendo que a fiscalização e validação serão de responsabilidade desta SES/DF, que acompanhará as rotinas propostas;
- 11.44. 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;
- 11.45. Disponibilizar manuais, vídeo, tutoriais, documentos e ministrar treinamento aos usuários da solução;
- 11.46. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a SES/DF, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- 11.47. Afastar e substituir qualquer um dos técnicos alocados aos serviços desta contratação, cuja atuação, permanência ou comportamento tenham sido julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da SES/DF;
- 11.48. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da SES/DF;
- 11.49. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da SES/DF ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;
- 11.50. Informar mensalmente à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome completo e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada nos serviços de manutenção a solução contratada, juntamente com o Termo de Credenciamento e Termo de Ciência bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento, a empresa deverá apresentar o Termo de Descredenciamento devidamente preenchido, bem como promover a devolução e revogação de credenciais de acesso e outros materiais pertencentes a SES/DF e que veio a ter acesso em virtude da contratação;
- 11.51. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da SES/DF;
- 11.52. Fornecer crachá e uniforme, camisetas ou camisas, de modo a manter seus profissionais em serviço devidamente identificados e uniformizados;
- 11.53. Fiscalizar o uso de crachás e vestuário por parte de seus profissionais;
- 11.54. Fornecer inventário completo de todos os itens que compõe o serviço, assim como todos os planos e documentos técnicos exigidos neste Documento e seus Apêndices, atualizando-os a cada 12 (doze) meses, a contar da data de entrega estipulada neste Documento;
- 11.55. Implementar rigorosamente todos os planos previstos neste Documento;
- 11.56. Realizar atualização, upgrade de versões e releases de todos os softwares escopo desta contratação, mantendo-os sempre na versão mais atual;
- 11.57. Nesses casos, a CONTRATADA deverá realizar os serviços de forma planejada e previamente acordada, objetivando o MÍNIMO de impacto possível sobre os serviços prestados ao SAMU/DF;
- 11.58. Conceder acesso à base de conhecimento do serviço implantado, bem como ao seu repositório de programas contendo correções, atualizações, "drivers", programas de controle, entre outros;
- 11.59. Fornecer todos os materiais complementares (conectores, adaptadores, encaixes, plugs, tomadas, entre outros) que se fizerem necessários à instalação, configuração, customização e operação do objeto licitado;
- 11.60. Fornecer todos os materiais, equipamentos, aparelhos, insumos, ferramentas, entre outros necessários para o trabalho de seus funcionários. A CONTRATADA deverá obedecer, integralmente, às normas e recomendações em vigor quanto às condições de instalação, alimentação, conectividade, operação, suporte e manutenção dos equipamentos de sua responsabilidade;

- 11.61. Manter constante e permanente vigilância sobre os serviços executados, materiais e equipamentos, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer perdas e danos que venham a ocorrer, desde que por comprovada culpa, durante a vigência do contrato;
- 11.62. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização dos serviços pelo CONTRATANTE;
- 11.63. Manter em bom estado e em perfeito funcionamento todos os materiais, equipamentos e aparelhos de sua responsabilidade, substituindo-os sempre que necessário;
- 11.64. A CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos neste Documento;
- 11.65. A CONTRATADA deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter os números telefônicos essenciais para o pleno funcionamento das unidades assistência e administrativas, quando do encaminhamento da lista de números pela SES/DF;
- 11.66. A CONTRATADA deverá apresentar TODOS os protocolos de solicitação de portabilidade em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato, ação que independe de solicitação de ofício da CONTRATANTE;
- 11.67. Bloquear, sem ônus e preventivamente, as chamadas destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102 ou a qualquer outro destino por ordem do gestor do contrato, e o recebimento de chamadas a cobrar e outras definidas por esta SES/DF;
- 11.68. Bloquear, a pedido da CONTRATANTE, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem ônus adicional, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicional;
- 11.69. 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;
- 11.70. Substituir, sem ônus adicional a SES/DF, qualquer equipamento, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede;
- 11.71. A CONTRATADA deverá manter colaborador(es) especializado(s) on-site nas dependências do Edifício Sede, em horário comercial, de segunda à sexta-feira (exceto feriados);
- 11.72. Aplicar solução de contorno, para a correta operacionalização dos serviços, nas Unidades com incapacidade na rede de dados;
- 11.73. Informar formalmente à CONTRATANTE os números de telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados e comunicação com a CONTRATADA;
- 11.74. A CONTRATADA deverá elaborar e disponibilizar lista telefônica contendo todos os números instalados e os seus respectivos locais/setores, atualizando-a a cada nova instalação ou transferência;
- 11.75. Durante o período de implantação e adequação da numeração, a CONTRATADA deverá atualizar e disponibilizar lista telefônica a cada unidade de saúde cuja instalação foi finalizada (ramais telefônicos ativos);
- 11.76. A CONTRATADA deverá realizar, de forma gradativa, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de assinatura do contrato, a adequação da numeração dos ramais telefônicos instalados na SES/DF, objetivando que se estabeleça uma numeração sequencial e lógica para esses;
- 11.77. Quando da assinatura do contrato, a empresa deverá apresentar Termo de Confidencialidade de Informações, conforme Apêndice VIII;
- 11.78. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial contratado, facultada a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes;
- 11.79. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º, do Art. 57, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- 11.80. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 11.81. Considerando a ampliação de abrangência do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal (IGESDF), conforme termos da Lei nº 6.270, de 30 de janeiro de 2019 e das tratativas desse para contratações de serviços necessários a execução de suas atividades, fica a CONTRATADA, obrigada a aceitar, a qualquer tempo, a redução dos quantitativos que compõe a solução, reduzindo no valor faturado os custos referentes ao quantitativo de ramais telefônicos, que estiverem em unidades que a gestão passe a ser do IGESDF ou de outra Instituição;
- 11.82. Todos os equipamentos que compõe o serviço deverão ser novos de primeiro uso, em perfeitas condições de funcionamento, não se admitido em hipótese alguma a utilização de equipamentos seminovos ou reutilizados. Ficando a CONTRATADA obrigada a apresentar Nota Fiscal de aquisição de cada equipamento, cuja data de fabricação deve ser inferior a um ano, contados data do seu fornecimento.
- 11.83. A desmobilização de qualquer equipamento, sistema ou parte integrante da solução contratada, deverá ser previamente autorizado pela Gestor do Contrato;
- 11.84. O desgaste natural ocorrido em virtude do uso dos produtos não deverá ser motivo de alegação pela CONTRATADA de mau uso por parte do usuário que possa ensejar a negativa na substituição do produto ou da cobrança de eventuais danos.
- 11.85. A CONTRATADA deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Art. 2º, da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, em conformidade com o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, que regulamenta o Art. 3º, da Lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993, estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares;

## 12. 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. 8.666/93, vedada a modificação do objeto.
- 12.2. A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, 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.

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

- 13.1. O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará Contratada à multa prevista no Edital, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº. 8.666/93, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral;
- 13.2. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Contrato, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851, de 23 de maio de 2006, e alterações posteriores, que regula aplicação de sanções administrativas das Leis Federais nº 8.666/1993 e 10520/2002 no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal (Anexo VI do Edital).

13.2.1. a aplicação das sanções de natureza pecuniárias e restritivas de direito pelo cumprimento das normas previstas neste Contrato, bem como pela prática das condutas tipificadas nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93, artigo 7º da Lei 10.520/2002 e art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, também obedecerão às prescrições do Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores.

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO AMIGÁVEL

14.1. O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente em comum acordo, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração e não haja motivo para rescisão unilateral do ajuste, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

#### 15. 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 8.666/93, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

15.2. O contrato poderá ser rescindido, conforme as disposições dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

15.3. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

15.4. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

- I - incentive a violência;
- II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
- III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
- IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
- V - seja homofóbico, racista e sexista;
- VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
- VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

#### 16. 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.

#### 17. 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.

#### 18. 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 pela Procuradoria-Geral do Distrito Federal.

#### 19. 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.

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

### APÊNDICE II - QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços contratados.

A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela Instituição a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais.

Os diplomas de curso médio, superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários ou por meio de contrato de prestação de serviço todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO, salvo Engenheiro Eletricista, Eletrônico ou de Telecomunicações, o qual poderá ser contratado apenas para gerenciar a fase de instalação da solução.

Ocupação	Formação/Experiência/Critérios Adicionais
Técnico de Telefonia (CBO 3133- 15)	Formação: Ensino médio completo e cursando ensino superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em serviços de gerenciamento, monitoramento, instalação, manutenção preventiva e corretiva em sistemas de telefonia e de atendimento ao cliente/usuário. (ao menos 50% dos profissionais). Critérios Adicionais: Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada, ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos, possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários.

Preposto	Formação: Curso superior completo. Experiência mínima comprovada de 02 (anos) anos em atividades de gestão de Contratos com a Administração Pública. Critérios Adicionais: Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública, ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada, ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos, possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários.
Engenheiro (CBO 2143-05 ou 2143-40)	Formação: Curso superior completo em Engenharia Elétrica ou Telecomunicações ou curso superior completo em área correlata acrescido de pós-graduação em Telecomunicações. Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em atividades relativas a serviços de telecomunicações. Certificado: Registro no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA). Critérios Adicionais: Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública, ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada, ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos.

**APÊNDICE V - MODELO ORDEM DE SERVIÇO****MODELO I**

Ordem de Serviço \_\_\_\_/\_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

O \_\_\_\_\_ da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), no uso de suas atribuições que lhe são conferidas no Regimento Interno da SES/DF, aprovado pelo Decreto nº 39.546 de 19 de dezembro de 2018.

Considerando a celebração do Contrato n o \_\_\_\_/\_\_\_\_ entre esta pasta e a empresa \_\_\_\_\_, tendo como objeto \_\_\_\_\_, resolve:

Art. 1º Determinar o início da execução dos serviços contratados, a partir desta data, nas especificações descritas abaixo:  
Descrição: \_\_\_\_\_

Quantidade: \_\_\_\_\_

Localidade: \_\_\_\_\_

Contato: \_\_\_\_\_

Prazo: \_\_\_\_\_

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome >

Matrícula &gt;

Setor/Departamento &gt;

**MODELO II**

Ordem de Serviço \_\_\_\_/\_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_. O \_\_\_\_\_ do Contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ SES/DF, celebração entre esta pasta e a empresa \_\_\_\_\_, tendo como objeto \_\_\_\_\_, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas através da Ordem de Serviço de Designação, resolve:

Art. 1º Determinar a execução dos serviços por demanda nas especificações e quantidades descritas abaixo:

Descrição: \_\_\_\_\_

Quantidade: \_\_\_\_\_

Localidade: \_\_\_\_\_

Contato: \_\_\_\_\_

Prazo: \_\_\_\_\_

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Fiscal Técnico do Contrato

Cargo/Função &gt;

Matrícula &gt;

Setor/Departamento &gt;

\_\_\_\_\_  
Gestor do Contrato

Cargo/Função &gt;

Matrícula &gt;

Setor/Departamento &gt;

**APÊNDICE VI - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea "a", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 34, inciso I, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, que os bens e/ou serviços, relacionados no quadro abaixo, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo Edital nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

Termo de Recebimento Provisório	
Data do recebimento	_____
Contrato	_____

CONTRATADA	
Objeto	
Localidade	

O recebimento definitivo será lavrado em até 10 (dez) corridos a partir do final do período de funcionamento experimental - PFE, de acordo com o disposto no Art. 73, II, alínea "b", da Lei nº 8.666/1993, compreendendo a aceitação do objeto, segundo a quantidade, características e especificações técnicas contratadas, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do instrumento contratual.

Responsável pelo recebimento:

Nome: \_\_\_\_\_

Mat.: \_\_\_\_\_

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

#### APÊNDICE VII - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas atestam para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea "b", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 34, inciso VIII, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, que os bens e/ou serviços relacionados no quadro abaixo, possuem as quantidades, configuração, desempenho e a qualidade compatível com as condições e exigências técnicas constantes do Edital nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

Termo de Recebimento Definitivo	
Data do recebimento	
Contrato	
CONTRATADA	
Objeto	
Localidade	
Prazo	
Funcionalidades	
Outras Observações	

Responsável pelo recebimento:

Nome: \_\_\_\_\_

Mat.: \_\_\_\_\_

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

#### APÊNDICE VIII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

A CONTRATANTE, com sede em Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o nº XXX, doravante denominado CONTRATANTE e a Empresa \_\_\_\_\_, estabelecida à \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr. \_\_\_\_\_, (cargo) \_\_\_\_\_, (nacionalidade) \_\_\_\_\_, (estado civil) \_\_\_\_\_, (profissão) \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, e do CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em \_\_\_\_\_, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº XX/20XX, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a \_\_\_\_\_, mediante condições estabelecidas pelo CONTRATO;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF) de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

A CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

##### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

##### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CONTRATANTE.

Parágrafo segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévias e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto: A CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
3. 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.

#### CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

1. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A CONTRATADA deverá devolver íntegros, e integralmente todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo CONTRATANTE para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.
2. A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do CONTRATANTE, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 05 (cinco) anos após o término do Contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

#### CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

#### CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça de Brasília, Distrito Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estar justa e estabelecida às condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Representante legal

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura**APÊNDICE IX - TERMO DE COMPROMISSO**

Pelo presente instrumento eu, \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, expedida em \_\_\_\_\_, órgão expedidor \_\_\_\_\_, prestador de serviço, ocupante do cargo \_\_\_\_\_ na empresa \_\_\_\_\_ que celebrou o Contrato nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ com a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito da SES/DF bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações da SES/DF, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da SES/DF;
2. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia e interesse do serviço da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF);
3. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pela SES/DF sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
4. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
5. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da SES/DF; e
6. responder perante a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF), pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Documento assinado eletronicamente por **EMMERSON RICIERY BRITO - RG Nº 4798271 - SSP/MG, Usuário Externo**, em 25/09/2023, às 15:30, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **LUCILENE MARIA FLORENCIO DE QUEIROZ - Matr.0140975-1, Secretário(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 26/09/2023, às 17:25, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 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= **122181649** código CRC= **79988519**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
 SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF  
 Telefone(s):  
 Sítio - [www.saude.df.gov.br](http://www.saude.df.gov.br)