



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone [0800-6449060](tel:0800-6449060)

CONTRATO Nº 081/2020 - SES/DF

CONTRATO
QUE
ENTRE
SI
CELEBRAM
O
DISTRITO
FEDERAL,
POR
INTERMÉDIO
DA
SECRETARIA
DE
ESTADO
DE
SAÚDE E
A
EMPRESA **INOVA
COMUNICAÇÕES
E
SISTEMAS
LTDA**, NOS
TERMOS
DO
PADRÃO
Nº
02/2002,
NA
FORMA
ABAIXO.

PROCESSO SEI nº [00060-00128648/2019-44](#)

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 SAIN Parque Rural s/nº, Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.770-200, representada neste ato por **FRANCISCO ARAUJO FILHO**, para responder pelo Cargo de Natureza Política na qualidade de Secretário de Estado, Símbolo CNP-03, de Secretário de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, Decreto de 14 de maio de 2020, publicado no DODF Edição Extra nº 74-A, de 14 de maio de 2020, pg. 01, e a empresa **INOVA COMUNICAÇÕES E SISTEMAS LTDA**, inscrita no CNPJ nº 07.630.608/0001-49, denominada CONTRATADA, com sede no SCLRN 709, Bloco B, Loja 32 – Asa Norte – Brasília/ DF, CEP 70.750-702 Telefone: [\(61\) 3574-7010](tel:61-3574-7010), E-mail: inova@inova.in; neste ato representada por **JOSE JULIO DE ALMEIDA JUNIOR**, portadora do RG nº M5584525 SSP MG e CPF nº 799.055.286-87, na qualidade de representante legal.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO**

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do **Projeto Básico (32144819)**, da Proposta da empresa (39212772), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL emergencial (39214519)**, com fulcro no Artigo 24, Inciso IV, da Lei nº 8.666/93, da Autorização da emissão da Nota de Empenho (40067594), da Nota de Empenho (40148320), **Decreto n. 34.466/2013** e à **Decisão TCDF n. 3.500/1999**, e demais disposições constantes na Lei nº 8.666/93.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO**

3.1. O Contrato tem por objeto prestação de serviço de manutenção e garantia de solução tecnológica composta de uma Central de Regulação Médica de Urgência com recursos completos de hardware, software, solução sistêmica integrada de comunicação de voz, dados, imagens, armazenamento, monitoramento remoto, GPS, serviço de telefonia celular, com minutagem para ligações locais ilimitadas e fornecimento de aparelhos, Internet móvel e fixa de forma a sustentar à

utilização da Solução, conforme condições e especificações constantes deste Projeto Básico e seus Anexos, de modo a atender a necessidade continuada dos serviços prestados ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU/DF, em todas as suas unidades, nos termos do **Projeto Básico (32144819)**, da Proposta da empresa (39212772), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL emergencial (39214519)**, com fulcro no Artigo 24, Inciso IV, da Lei nº 8.666/93, da Autorização da emissão da Nota de Empenho (40067594), da Nota de Empenho (40148320), **Decreto n. 34.466/2013** e à **Decisão TCDF n. 3.500/1999, que que passam a integrar o presente Termo.**

3.2. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

3.2.1. O serviço ofertado deverá atender a todos os itens descritos neste Contrato e seus Anexos como solução de fornecimento no âmbito do Distrito Federal e seu entorno, classificado, a saber:

CÓDIGO BR	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
27081	01	Serviço de manutenção e garantia de solução tecnológica composta de uma Central de Regulação Médica de Urgência com recursos completos de hardware, software, solução sistêmica integrada de comunicação de voz, dados, imagens, armazenamento, monitoramento remoto, GPS, serviço de telefonia celular, com minutagem para ligações locais ilimitadas e fornecimento de aparelhos, Internet móvel e fixa de forma a sustentar à utilização da Solução.	Serviço	01

***Havendo divergência entre a especificação constante no Projeto Básico e a especificação contida no Sistema Comprasnet (código BR), prevalecerá a especificação neste documento.**

4. CLÁUSULA QUARTA– DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O Regime de Execução do Contrato está disposto na Lei 8666/93 – Artigo 6º,VII,b, qual seja: empreitada por preço unitário mensal, por se tratar de execução de serviço por preço certo de unidades determinadas.

4.2. DAS LOCALIDADES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS

- I. As atividades previstas neste CONTRATO deverão ser executadas nas dependências do órgão, localizadas no Distrito Federal, sem qualquer custo adicional, de segunda a sexta, exceto feriados, das 08 às 18 hrs.
- II. Central de Atendimento - SAMU/DF - localizado no Setor de Indústria - SIA Trecho 03 Lotes 2090/2100, Brasília - Distrito Federal ou edifício do Centro Integrado de Operações Brasília - CIOB, localizado no SDN A - Asa Norte, Brasília - DF, 70620-000.
- III. Núcleo de Educação em Urgências - Localizado no SGAP, Lote 06, Bloco G, Parque de Apoio da SES/DF - Setor de Indústria, Brasília - Distrito Federal.
- IV. **17 (dezessete)** Unidades de Pronto Atendimento, endereços descritos no Anexo IX.
- V. **07 (sete)** Núcleos de Apoio Pré-hospitalar - NAPH, endereços descritos no Anexo IX.
- VI. A CONTRATADA, deverá realizar, sem custo adicional a CONTRATANTE, a REMOÇÃO E REINSTALAÇÃO, de todo o sistema, materiais, equipamentos e demais objetos deste Projeto Básico, instalados na Central de Regulação, caso ocorra mudança física dessa, durante a vigência do Contrato.

4.3. PRAZOS DE ENTREGA

4.3.1. Prazo de Entrega: Os serviços deverão ser iniciados em até **5 (cinco) dias úteis**, e em plena execução em 30 (trinta) dias corridos, a partir da data da assinatura do Contrato.

4.4. MODELO DE EXECUÇÃO - INCISO V DO ART. 14 E ART. 19 DA IN SLTI/MPOG Nº 04/2014

- I. O modelo de execução do contrato deverá contemplar condições necessárias ao devido fornecimento da Solução para atendimento das necessidades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU/DF, no que se refere ao objeto deste Instrumento, observando o que segue:
- II. Realizar a convocação da CONTRATADA será realizada de forma IMEDIATA, após a assinatura do contrato, a qual deverá dar ciência do plano de inserção da CONTRATANTE, conhecendo o

ambiente físico e tecnológico, dentro do escopo contratado, e absorver o conhecimento necessário para entrega e prestação dos serviços acordados.

- III. A CONTRATADA deverá participar de reunião inicial, convocada pelo Gestor do contrato, com a participação da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE, do representante legal da CONTRATADA, e dos demais interveniente por ele identificado, cuja pauta observará, pelo menos: presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu Preposto, assinatura, por parte da CONTRATADA, do Termo de Confidencialidade e Sigilo e do Termo de Ciência, conforme Art. 15, inciso VI, IN SLTI/MPOG nº 04/2014, esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato, nivelando os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Contrato, Anexos e Termos, bem como, esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- IV. Informar à CONTRATADA que o pagamento dos serviços contratados e implementados será realizado após o aceite parcial e/ou definitivo da implantação.
- V. A CONTRATADA deve assinar Termo de Ciência, comprovando que a mesma já detém conhecimento suficiente e que foram alcançadas as condições técnicas para realização dos serviços sem riscos operacionais.
- VI. Os serviços serão executados em diversas localidades (Anexo IX) de acordo com as Unidades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU/DF.
- VII. A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança vigente na Instituição.
- VIII. A CONTRATADA poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas.
- IX. Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE, onde serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.

4.4. DA GARANTIA DOS SOFTWARE, HARDWARES, EQUIPAMENTOS E APARELHOS

- I. A garantia de todos os itens que compõe a solução, durante a vigência do contrato, é de responsabilidade da CONTRATADA.
- II. A CONTRATADA deverá fornecer garantia TOTAL sobre todos os itens que compõe a Solução durante a vigência do contrato e por mais por 90 (noventa) dias a contar do término do contrato.
- III. Entende-se por garantia o reparo de defeitos (bugs, patches, reparos, manutenções corretivas, entre outros), que se destinam à eliminação de danos ou problemas identificados nos softwares, hardwares, sistemas e equipamentos, de maneira a retorná-los a sua plena condição de funcionamento e desempenho.
- IV. Quando das alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento dos softwares (bug, fixing e patches), entrarem em produção, deverão ser efetuados todos os procedimentos para estabilização das licenças instaladas até a total normalização da produção.
- V. A garantia visa sanar os vícios de qualidade ou quantidade que tornem impróprios ou inadequados o uso dos softwares a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes dos manuais e ou documentações técnicas, retomando-os a condição de uso pleno de suas funcionalidades.
- VI. Todos os reparos ou substituições, necessárias para a correto funcionamento da solução, deverão ser usadas peças novas e sem uso.

4.5. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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, Anexo IV – Termo de Confidencialidade de Informações.

- IV. 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.
- V. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na SES/DF.
- VI. 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.
- VII. 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.
- VIII. As obrigações constantes deste DOCUMENTO 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.
- IX. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
- X. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.
- XI. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente DOCUMENTO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.
- XII. 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.

4.6. DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

- I. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com o Estado, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, a qual se obriga a saldar na época devida.
- II. A CONTRATADA deverá manter vínculo, empregatício ou na forma de contrato de prestação de serviços, com todos os profissionais alocados nos serviços descritos neste Contrato, de forma a garantir a subordinação de todos aqueles que trabalhem nas instalações da SES/DF às determinações emanadas pelo Preposto.
- III. A prestação dos serviços de que trata este Contrato e seus Anexos não geram vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a SES/DF, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

4.7. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- I. O representante da SES/DF, Gestor do Contrato, deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas ou defeitos observados.
- II. No sentido de permitir a fiscalização do contrato de forma plena, poderá ser indicado um Gestor Local e seu Suplente para acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.
- III. A existência de fiscalização da SES/DF de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da CONTRATADA na prestação dos serviços a serem executados.

- IV. A SES/DF poderá exigir o afastamento de qualquer profissional ou Preposto da CONTRATADA que venha causar embaraço a fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
- V. Os servidores designados à fiscalização do contrato poderão recusar, sustar, mandar refazer ou fazer quaisquer falhas ou problemas inerentes ao fornecimento do objeto, que estejam em desacordo com o preestabelecido.
- VI. A SES/DF se reserva o direito, a qualquer momento durante a vigência do contrato, de aferir a solução contratada, realizando testes, auditorias por meio de ferramentas e recursos próprios ou empresas contratadas para este fim.
- VII. Para facilitar a gestão do Contrato e o relacionamento entre as partes, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para a SES/DF, 1 (um) Gerente de Relacionamento (Preposto) em tempo integral.
- VIII. 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.
- IX. Dentre as diversas funções do acompanhamento e supervisão a serem exercidas pela SES/DF pode-se destacar:
- Homologação de planos de ação, produtos, serviços, relatórios e documentação.
 - Acompanhamento da execução.
 - Realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços.
 - Proposição de modificação na sistemática de prestação de serviços e nos processos de trabalho.
 - Aprovação prévia de metodologias, práticas e tecnologias que melhor se empreguem à execução dos serviços no âmbito da SES/DF.

4.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- I. A contratação oriunda deste Contrato será fiscalizada por comissões de servidores constituídas para esse fim, composta pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante, indicados pela SES/DF, juntamente com seus respectivos suplentes, conforme modelo de fiscalização instituído pela IN SLTI/MPOG nº 04/2014.

4.8.1. GESTOR DO CONTRATO:

4.8.1.1. Entidade: CONTRATANTE

4.8.1.2. Responsabilidade:

- a. Verificar a eficiência: utilização de recursos de computação alocados a Solução de Gestão, desempenho dos profissionais envolvidos, tempo e custo de execução;
- b. 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
- c. 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.
- d. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores.

4.8.2. FISCAL TÉCNICO

4.8.2.1. Entidade: CONTRATANTE

4.8.2.2. 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.

4.8.3. FISCAL ADMINISTRATIVO

4.8.3.1. Entidade: CONTRATANTE

4.8.3.2. Responsabilidade:

- a. Fiscalizar o Contrato, quanto aos aspectos administrativos.

4.8.4. FISCAL REQUISITANTE

4.8.4.1. Entidade: CONTRATANTE

4.8.4.2. Responsabilidade:

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

4.9. PREPOSTO OU GERENTE DE RELACIONAMENTO

4.9.1. Entidade: CONTRATADA

4.9.2 .Formação: Colaborador da CONTRATADA.

4.9.3. 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.

4.10. REQUISITOS DE INSTALAÇÃO E DE OPERAÇÃO

- I. Para a instalação em geral deverá ser observada a disponibilidade do ambiente (espaço físico e climatização), disponibilidade de rede elétrica, circuito de aterramento e rede telefônica.
- II. O equipamento deverá funcionar em ambiente de acordo com a temperatura, tensão de energia, indicada pelo fabricante e a manutenção da temperatura e tensão de energia do local em que o equipamento deverá ser instalado, deverá ocorrer por conta da contratada.
- III. Os serviços de instalação dos produtos são de responsabilidade da licitante assim como todos os materiais e ferramentas necessárias às instalações;
- IV. Caso o aterramento e tubulações necessários não estejam de acordo com o exigido pelos produtos a serem ofertados, a Contratada deverá providenciar a regularização.
- V. Os materiais necessários aos serviços de instalação integral do sistema a partir da infraestrutura oferecida e que não estejam claramente especificados e cotados na proposta serão considerados como parte integrante dos serviços de instalação.
- VI. A Contratada deverá apresentar, previamente à execução dos serviços de instalação, um plano de execução (plano de trabalho), detalhando fases e prazos estimados. O plano deverá conter, ainda, a previsão de eventos que afetem outras instalações do SAMU ou interajam com outros equipamentos já em operação.
- VII. A instalação deverá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento do sistema ou equipamentos atualmente em operação, garantindo a continuidade do serviço telefônico aos seus atuais usuários.
- VIII. No caso de necessidade de interrupção de outros serviços ou equipamentos, em decorrência da instalação a ser efetuada, esta parada deverá estar devidamente planejada e ser acordada com antecedência com o SAMU.
- IX. Para fins de instalação dos produtos da presente especificação, a infraestrutura a ser providenciada e oferecida pelo SAMU se resumirá a:
 - Destinação de espaço físico adequado para a instalação dos equipamentos de compõem o sistema de comunicação e Call Center.
 - Instalações elétricas básicas, incluindo iluminação no ambiente e o fornecimento de energia

elétrica para alimentação dos circuitos.

- Rede interna vertical e horizontal existente, nas condições disponíveis verificados quando da vistoria do local de instalação dos produtos.
 - Tronco telefônico 192 (um, nove, dois) para entrada dos chamados destinados ao serviço de emergência.
- X. A Contratada se comprometerá a prestar toda a assistência necessária ao projeto de revisão e adequação das instalações e ambientes, colaborando no dimensionamento e na especificação dos elementos de condicionamento ambiental, materiais apropriados, acompanhamento e aprovação das obras.
- XI. A Contratada deverá ser responsável à adequação do layout interno da sala, onde está instalado o sistema de comunicação, por exemplo, remanejamento de eletro calhas, bandejas, prateleiras, etc.
- XII. Deverão estar previstos todos os materiais necessários para a correta manutenção dos equipamentos, softwares, telefones, servidores, swit.
- XIII. Todos os equipamentos, telefones e softwares para PC's (softphones) deverão ser entregues instalados, integrados ao sistema e configurados.

4.11. ACEITAÇÃO (CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO)

4.11.1. INFORMAÇÕES SOBRE OS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

4.11.1.1. Deverá haver dois tipos de aceitação:

- I. Aceitação provisória.
- II. Aceitação definitiva.
- III. Caberá à Comissão de Implantação da CONTRATANTE tanto a aceitação provisória quanto a aceitação definitiva.

4.12. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA

4.12.1. A aceitação provisória deverá atender os seguintes requisitos:

- I. A aceitação da solução se dará em até 5 (cinco) dias após a entrega de todos os itens descritos neste Contrato (serviços, equipamento, sistemas, telefonia, rádios, pessoal, operacionalidade, entre outros), com a realização de testes pela CONTRATANTE, junto à CONTRATADA.
 - II. Os testes de aceitação de todos os itens descritos neste Contrato ocorrerão por simulação de cada item e funcionalidade descrita neste documento.
 - III. A aceitação ocorrerá caso os resultados dos testes estejam conforme os requisitos deste Contrato.
- Caso haja rejeição de um item integrante da solução, todos os demais serão rejeitados, uma vez que a solução necessita operar como um todo.
- IV. Anexo II – Termo de Recebimento Provisório.

4.13. CRITÉRIOS PARA A ACEITAÇÃO DEFINITIVA

- I. Após a aceitação provisória, será realizado um Período de Funcionamento Experimental - PFE, no qual será possível a verificação do correto funcionamento da solução.
 - II. O PFE terá a duração de 10 (dez) dias corridos contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório.
 - III. Durante o PFE deverão ser sanadas todas as pendências de qualquer natureza que porventura existirem.
- Durante o PFE, caso ocorra problemas de funcionamento da Solução e esses não forem sanados durante aquele período, a CONTRATADA poderá solicitar, em caráter excepcional, a prorrogação por uma única vez de prazo de PFE em cinco dias corridos.
 - Caso os problemas persistam, a CONTRATADA passará a ser passível de penalidades, glosas e até mesmo de rescisão unilateral do Contrato, por parte da CONTRATANTE.
- IV. A aceitação definitiva, com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, se dará após o término do Período de Funcionamento Experimental - PFE e a verificação do correto funcionamento / operação da Solução como um todo.
- V. TRD não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas, estendendo-se a necessidade de teste destas facilidades ao

longo do Período de Garantia.

- VI. Por ocasião do aceite definitivo deverá ser assinado documento pertinente, que fará parte integrante do Contrato.
- VII. Só será efetivado o aceite definitivo, se todos os itens da Solução estiverem de acordo com esse documento e em perfeito funcionamento.
- VIII. Anexo III – Termo de Recebimento Definitivo.

4.14. DO PARECER TÉCNICO

- I. O Parecer técnico será dado por equipe de técnicos lotados na Coordenação Especial de Tecnologia da Informação em Saúde – SES/GAB/CTINF.

4.15. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- I. A documentação técnica contemplará todos os planos, documentação detalhada do sistema, licenças, aplicativos, esquemas, procedimentos de parada, acionamento e backup das aplicações e banco de dados, manuais de operação, instalação e configurações do sistema, informações sobre sistemas suportados, inventário, entre outros.
- II. Toda a documentação deverá ser entregue, a CONTRATANTE, em língua portuguesa, preferencialmente em meio digital, em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura da Contrato.
- III. A documentação técnica será considerada inclusa nos custos para fins comparativos das propostas.
- IV. Na documentação técnica referente a Solução devem ser fornecidos:
- V. Caso, ainda, exista dúvidas a respeito dos equipamentos ou produtos formatados especificamente para esta licitação esta Secretaria poderá solicitar testes para averiguação e homologação das condições apresentadas.

4.16. SERVIÇO DE GESTÃO DEMANDAS

- I. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema para solicitação de serviços online, sem custos ao CONTRATANTE. O sistema deverá permitir ao usuário final a abertura de chamado técnico diretamente a CONTRATADA, cabendo a essa notificar o CONTRATANTE a cada novo chamado.
- II. O Sistema deverá possibilitar ao usuário o acompanhamento do chamado de modo que esse possa acompanhar seu andamento e seja notificado, através de mensagem eletrônica, a cada nova interação no chamado.
- III. A CONTRATADA também deverá manter telefones de contato para acionamento de suporte 24 (vinte e quatro) horas dia, 7 (sete) dias na semana.
- IV. Em casos de solicitação de serviços via telefone, pela CONTRATANTE, é de responsabilidade da CONTRATADA a inserção imediata da solicitação de atendimento no Sistema de Gestão de Demandas da CONTRATADA, informando ao usuário o respectivo número para acompanhamento.
- V. A ocorrência de atendimento deverá conter, obrigatoriamente, conter: número do chamado, nome do servidor responsável pela abertura do chamado, telefone de contato, data, hora, motivo da ocorrência, severidade, conduta adotada, responsável pelo atendimento e dados de encerramento do chamado.
- VI. Mensalmente, a CONTRATADA, deverá fornecer um relatório detalhado contendo relação de todos os chamados, em ordem cronológicas, realizados naquele mês, constando no mínimo todos os dados citados no item anterior e status do chamado (aberto, em andamento, encerrado, cancelado)
- VII. O sistema Gestão de Demandas da CONTRATADA deverá fornecer lista de histórico de chamados e filtros de modo a selecionar os seguintes detalhes: número do chamado, nome do servidor responsável pela abertura do chamado, telefone de contato, data, hora, motivo da ocorrência, severidade, conduta adotada e responsável pelo atendimento e dados de encerramento do chamado.
- VIII. O chamado técnico só será encerrado com a anuência da CONTRATANTE.

4.17. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

- I. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, para todos os itens que compõe a Solução, 24 (vinte e quatro) horas dia, 7 (sete) dias na semana.
- II. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema para solicitação de serviços online, sem custos ao CONTRATANTE. O sistema deverá prever o cadastro de responsáveis a ser determinados pelo

SAMU/DF para registrar as solicitações de suporte técnico.

- III. A CONTRATADA também deverá manter telefones de contato para acionamento de suporte 24 (vinte e quatro) horas dia, 7 (sete) dias na semana.
- IV. Em casos de solicitação de serviços via telefone pela CONTRATANTE, é de responsabilidade da CONTRATADA a inserção imediata da solicitação de atendimento no sistema de solicitação de serviços online.
- V. A ocorrência de atendimento deverá conter, obrigatoriamente, número do chamado, nome do servidor responsável pela abertura do chamado, data, hora, motivo da ocorrência, severidade, conduta adotada e responsável pelo atendimento.
- VI. Mensalmente, a CONTRATADA, deverá fornecer um relatório detalhado contendo relação de todos os chamados, em ordem cronológicas, realizados naquele mês, constando no mínimo todos os dados citados no item anterior.
- VII. A CONTRATADA, deverá disponibilizar equipe técnica de manutenção corretiva em quantidade necessária à prestação dos serviços, considerando a severidade do chamado.
- VIII. Com o intuito de garantir disponibilidade plena da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviços técnicos de forma que a solução permaneça 100 % (cem por cento) do tempo ativa, exceto, quando de pequenas paradas, previamente programadas para manutenções e suportes necessários.
- IX. O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Início do Atendimento	Prazo para Solução ou Contorno	Horário Atendimento
1 - Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.	On-site. Podendo haver auxílio remoto por outro(s) técnico(s).	1 hora	4 horas	24 horas x 7 dias na semana
2 - Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo casos de degradação severa de desempenho e substituições de equipamentos essenciais (switch, servidores, smartphones, celulares, computadores da Central de Atendimento, entre outros)	On-site. Podendo haver auxílio remoto por outro(s) técnico(s).	2 horas	16 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 hrs de segunda à sexta-feira (exceto feriados)
3 - Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo casos em que haja necessidade de substituição de	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física.	4 horas	40 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 hrs de segunda à sexta-feira (exceto feriados)

	equipamentos e componente.				
4 - Baixa	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso da solução.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física.	16 horas	80 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 hrs de segunda à sexta-feira (exceto feriados)

Tabela de Severidade

- IX. **Início Atendimento:** é o tempo entre a comunicação do incidente pelo usuário na Central de Serviços, e o primeiro atendimento da empresa CONTRATADA.
- X. **Prazo Solução:** é o tempo entre a comunicação do incidente pelo usuário na Central de Serviços, e a solução do problema pela CONTRATADA.
- XI. Os prazos de atendimento e execução são contados em HORAS.
- XII. A contagem do prazo de atendimento e execução inicia a partir do direcionamento do incidente a Central de Serviços da CONTRATADA, através da ferramenta de registros.
- XIII. Para cada problema reportado será aberto um chamado técnico.
- XIV. Escalação de Severidade:
- Por necessidade de serviço ou criticidade do problema, a SES/DF ou o SAMU/DF poderá solicitar a escalação de chamado para níveis superiores de severidade. Os prazos dos chamados escalados passam a contar novamente do início.
 - Os prazos para atendimento e para solução ou medida de contorno terão suas contagens de prazo reiniciadas na nova severidade a partir da escalação.
 - 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.

4.18. MANUTENÇÕES

- A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações periódicas dos hardwares instalados, tais como: nível de firmware e microcódigos e dos softwares que permitam melhorar as funcionalidades dos equipamentos, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes de hardware e software, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá dar conhecimento a SES/DF, por escrito, da existência de alterações nas configurações dos equipamentos (firmwares e microcódigos) e dos softwares. A SES/DF avaliarão o impacto dessas alterações e agendarão a realização da manutenção do equipamento, tanto do hardware quanto do firmware instalados, sendo de responsabilidade do fornecedor prover todas as correções e/ou atualizações necessárias.
- No caso de manutenções em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, A SES/DF e o SAMU/DF deverão ser previamente notificados para que se proceda à aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente ao SAMU/DF.
- Caso o CONTRATANTE identifique a necessidade de manutenção em algum equipamento, a CONTRATADA será informada para que proceda o seu agendamento.
- Caso não haja recomendação específica quanto à periodicidade, a CONTRATADA deverá apresentar, após a assinatura do contrato, um cronograma de manutenções preventivas que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá entregar, a cada manutenção preventiva e corretiva realizada, relatório detalhado dos procedimentos executados.
- Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA, a responsabilidade pelo deslocamento de seus profissionais aos locais de manutenção dos equipamentos, bem como, por eventuais substituições de equipamentos e reposições de peças, além de todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondente.
- Para os equipamentos ofertados, a CONTRATADA deverá prestar, durante o período de garantia, suporte técnico tanto do hardware quanto do firmware e software instalados, observando os níveis de serviço especificados neste Instrumento.
- Em qualquer hipótese (e ainda que não seja o fabricante dos equipamentos) a CONTRATADA deverá possuir acesso para suporte técnico de 2º e 3º níveis, bem como aos firmwares e microcódigos dos equipamentos, de forma a prestar os serviços de manutenção e suporte

técnico, sem ônus adicional para a SES/DF. Para todos os efeitos da contratação em espécie, vigoram os seguintes conceitos:

- Suporte Técnico Primeiro Nível: equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral.
- Suporte Técnico Segundo Nível: equipe multidisciplinar treinada, certificada e com grande experiência em ambientes críticos e complexos, que exigem alta disponibilidade.
- Suporte Técnico Terceiro Nível: escalonamento ao fabricante, devido à necessidade de retaguarda nas tecnologias de hardware suportadas.

4.19. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- I. Entende-se manutenção preventiva, aquela realizada de forma contínua e periódica, conforme orientação dos fabricantes dos equipamentos e software, objetivando evitar falhas e mantendo o correto funcionamento da Solução.
- II. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios mensais que comprovem a manutenção periódica dos equipamentos, materiais e sistemas integrantes do objeto deste Instrumento.
- III. A manutenção preventiva será realizada em todos os itens que integraram a Solução.

4.20. MANUTENÇÃO CORRETIVA

- I. Entende-se manutenção corretiva, aquela realizada de forma imediata em caso de falha subida nos equipamentos ou sistemas de responsabilidade da CONTRATADA.
- II. A CONTRATADA disponibilizará equipe técnica de manutenção corretiva em quantidade necessária à prestação dos serviços, considerando os seguintes tempos para atendimento, horas úteis, contadas a partir da hora de abertura do chamado conforme tabela das Severidades.

4.21. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

- I. As metas de níveis de serviços prestados deverão obedecer os critérios de mensuração estipulados em Acordo de Nível de Serviços - ANS.
- II. O ANS garante segurança para CONTRATANTE e CONTRATADA, estabelecendo uma relação produtiva e transparente. A CONTRATANTE poderá prever multas, no caso de descumprimento de execução dos serviços e/ou prazos estabelecidos. Por outro lado, a CONTRATADA se protege contra qualquer cobrança indevida fora dos termos do contrato e/ou do ANS.
- III. Os critérios de avaliação de ANS, para a manutenção dos serviços de Central de Atendimento, deverão obedecer o que se segue:
- IV. A inoperância dos ambientes primários (Sistema de Regulação Médica, Sistema de Ininterruptão de Energia e Sistema de Comunicação), ocasionando por parada, não programada, as quais impliquem na indisponibilidade, parcial ou total, dos serviços prestados a Central de Atendimento, acarretará multa sobre o valor mensal de referência do contrato conforme percentual abaixo:

Nível de Serviço (NS) atingido no mês	Multa a ser aplicada
100% a 99,9%	sem aplicação de multa
99,8% a 99,6%	5% (cinco por cento) de multa
99,5% a 99,3%	10% (dez por cento) de multa
Abaixo de 99,2%	15% (quinze por cento) de multa

Tabela - Multa por não atingimento do Nível de Serviço desejado - Central de Atendimento

- V. A ocorrência do não atingimento do Nível de Serviço desejado, entre 100% (cem por cento) e 99,9% (noventa e nove, nove por cento) e para o serviço de cada ambiente primário integrante da Central de Atendimento, por 3 (três) meses consecutivos ou 4 (quatro) meses alternados, nos

últimos 12 (doze) meses, tornará o contrato suscetível a rescisão unilateral, cabendo tal decisão a CONTRATANTE.

- VI. Interrupções programadas e autorizadas do serviço não serão aferidas nos níveis de serviço.
- VII. Mesmo que o total geral do nível de serviço esteja dentro do estipulado para o período, será passível de multa a ocorrência de seguidas interrupções nos sistemas primários, 3 (três) ou mais episódios em 2 (duas) horas ou ainda caso cada ininterrupção supere o tempo de 10 (dez) minutos para o seu retorno e estabilização.
- VIII. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores de desempenho, bem como a definição das prioridades, poderão ser revistos e alterados mediante comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA e com período mínimo de 60 (sessenta) dias para adaptação.
- IX. A frequência da aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o Relatório de Aferição (RA), apresentando-o ao executor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil de cada mês findo. Deverão constar no RA todos os indicadores de níveis de serviços acordados e os indicadores de níveis de serviços realizados, além da descrição e ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

4.22. DAS OCORRÊNCIAS

- I. Será atribuído a CONTRATADA pontuação a cada constatação das seguintes ocorrências, conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIA	PONTOS	PRAZO RESOLUÇÃO
Interrupção, parcial ou total, não programada nos sistemas contratados, por evento, acrescido a cada 10 (min).	0,3	10 min.
Seguidas interrupções nos sistemas contratados em um lapso temporal de 12 (doze) horas, por evento, a pontuação será multiplicada pelo número de interrupções.	0,3	10 min.
Não substituir dentro do prazo estipulado qualquer item integrante do serviço, por evento, acrescido a cada hora.	0,3	30 min.
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para contato e registro das ocorrências.	0,3	1 hora
Cobrança por serviços não prestados.	0,3	2 dias
Cobrança de valores em desacordo com o contrato.	0,3	2 dias
Seus profissionais se apresentarem ao serviço sem a devida identificação (crachá e/ou camiseta), por evento.	0,3	-/-
Seus profissionais se apresentarem ao serviço com identificação em mal estado (crachá ilegível ou danificado), vestimentas sujas e/ou rasgadas (camiseta), por evento.	0,3	-/-
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, que deverão conter todos os tributos, encargos e descontos, conforme preços contratados no processo licitatório.	0,5	2 dias
Atraso (injustificado) no início da prestação do serviço. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido neste documento.	0,5	24 horas
Atraso na entrega dos serviços / materiais. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido neste documento.	0,5	24 horas
Interrupção, parcial ou total, na prestação dos serviços, sem comunicação prévia a SES/DF, por evento.	0,5	1 hora
Mal funcionamento dos sistemas elencados ao Serviço.	0,5	2 dias
Má conservação de equipamentos, aparelhos, materiais ou outro item de sua responsabilidade, por evento.	0,5	3 dias
Descumprimento dos prazos previsto na tabela Severidade, por evento, acrescido a cada 1 (uma) hora.	0,5	-/-
Instalar durante a implementação do serviço, qualquer equipamento que não seja novo, de primeiro uso, salvo se autorizado, por escrito, pelo Gestor do Contrato.	1	3 dias

Descumprir qualquer OBRIGAÇÃO descrita neste documento.	1	3 dias
Causar qualquer tipo de problema de modo a dificultar a transição contratual, por evento.	1	1 dia
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.	1	1 hora

Tabela - Ocorrências

- II. Para confirmação dos eventos será tomado como base o livro de ocorrências da Central de Atendimento.
- III. Os prazos serão contados a partir da data da notificação da empresa, ou seja da data de abertura do chamado/relato oficial do problema.
- IV. O somatório da pontuação será apurado dentro mês de prestação do serviço, coincidente com o mês civil.
- V. Caso necessário, a somatória será arredondada, para mais ou para menos, levando em consideração quando o número estiver mais próximo daquele imediatamente superior ou inferior.
- VI. Esta pontuação servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo.

Pontuação acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 3% (três por cento) do valor mensal do contrato
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 4% (quatro por cento) do valor mensal do contrato
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 6% (seis por cento) do valor mensal do contrato
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 7% (sete por cento) do valor mensal do contrato
8 (oito) pontos	Multa correspondente a 8% (oito por cento) do valor mensal do contrato
9 (nove) pontos	Multa correspondente a 9% (nove por cento) do valor mensal do contrato
10 (dez) pontos	Multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato
11 (dez) pontos ou +	Suscetível a Rescisão Unilateral do Contrato

Tabela - Multa por Pontuação Acumulada

- VII. Caso seja atribuído um total de 11 (onze) pontos, ou mais, em um único mês, o CONTRATO ficará suscetível a rescisão unilateral, cabendo tal decisão a CONTRATANTE.
- VIII. 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 30 (trinta) pontos, ou mais, o CONTRATO ficará suscetível a rescisão unilateral, cabendo tal decisão à CONTRATANTE.
- IX. O somatório das multas, por não atingimento do Nível de Serviço desejado e por pontuação acumulada, não ultrapassarão o montante equivalente a 30% (trinta por cento) do valor mensal do contrato.

4.23. DO REPASSE DE CONHECIMENTO

- I. Por se tratar de um contrato em regime emergencial, cuja o objetivo é a manutenção dos serviços essenciais as atividades do SAMU/DF, o presente contrato não contemplará

transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

4.24. DA PROPRIEDADE E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS

- I. 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 8.666/93, concomitante com o Art. 4º da Lei nº 9.609/98.

4.25. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- I. A CONTRATADA, obriga-se a executar os serviços, em regime de parceria com a sua eventual substituta, pelo período de 90 (noventa) dias, de modo a garantir a completa transição do contrato sobre sua gestão, mantendo em perfeito e completo funcionamento todos os componentes da Solução.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor total do contrato é de R\$ 3.151.914,00 (três milhões, cento e cinquenta e um mil, novecentos e quatorze reais), em procedência ao Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

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:	10302620220600003
III	Elemento de Despesa:	339039
IV	Fonte de Recursos:	100000000
V	Valor Inicial	100.000,00
VI	Nota de Empenho:	2020NE04032
VII	Data de Emissão:	14/05/2020
VII	Evento:	400091
VII	Modalidade:	Global

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

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

- I – Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias 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

7.2. Os pagamentos do contrato serão efetuados conforme as normas orçamentárias e fiscais em vigor.

7.3. O serviço a ser contratado é prestado de forma contínua com pagamento em parcelas mensais mediante ateste das faturas de prestação do serviço.

7.4. A Nota Fiscal da empresa CONTRATADA deve ser emitida com data posterior ao Aceite do Recebimento e apresentado juntamente com o Termo de Aceite para o Gestor do Contrato. O pagamento se dará em até 30 (trinta) dias após o Gestor do Contrato receber o Termo de Aceite do Recebimento e as Notas Fiscais da Contratada.

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. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:

I – Se o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.7. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido a contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86, da Lei 8.666/93.

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

7.8.1. Excluem-se das disposições do artigo 6º, Decreto 32.767 de 17/02/2011:

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.

7.9. As eventuais penalidades serão abatidas na fatura do mês subsequente ao da prestação de serviços, exceto no último mês do Contrato, cuja fatura já deverá contemplar todos os excedentes e eventuais penalidades.

7.10. Antes de cada pagamento, deverá ser exigida da contratada a prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa), nos termos da alteração ocorrida no art 27 da Lei 8.666/93, em decorrência da Lei nº 12.440 de 2011.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O contrato terá vigência de **até 180 (cento e oitenta) dias corridos, IMPRORROGÁVEIS**, por se tratar de CONTRATAÇÃO por Dispensa de Licitação, enquadrando-se no Inciso IV, Art. 24 da Lei 8666/93, ou até o início da execução do contrato do Processo Regular [00060-00025673/2017-13](#), o que ocorrer primeiro.

9. CLÁUSULA NONA – DAS GARANTIAS

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo CONTRATO, carta de garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, perfazendo o valor de **R\$ 157.595,70** (cento e cinquenta e sete mil quinhentos e noventa e cinco reais e setenta centavos), que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe(s) optar por uma das modalidades de garantia previstas no Art. 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

10.1. São obrigações da SES/DF:

- I. 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
- II. Cumprir fielmente o Contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição.
- III. Receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades.

- IV. Realizar sindicância para apurar RESPONSABILIDADE no caso de danos nos equipamentos da CONTRATADA, sob sua responsabilidade.
- V. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, após assinatura do Contrato, conforme disposto Art. 30 da IN SLTI/MPOG nº 04/2014.
- VI. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Modelo de Ordem de Serviço - Anexo III, de acordo com os critérios estabelecidos neste Documento observando-se o disposto nos Art. 19 e 33 da IN SLTI/MPOG nº 04/2014.
- VII. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas, de acordo com o disposto no Art. 21 da IN SLTI/MPOG nº 04/2014.
- VIII. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços.
- IX. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- X. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
- XI. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.
- XII. 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.
- XIII. Faculta-se ao CONTRATANTE e à CONTRATADA, sempre quando necessário, agendar reuniões periódicas de caráter gerencial ou técnico para avaliar os trabalhos, adotar resoluções e obter esclarecimento de pendências durante toda a vigência do contrato.
- XIV. Efetuar o pagamento de acordo com as normas orçamentárias e financeira do DF.
- XV. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

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

11.1. São obrigações da CONTRATADA:

11.1.2. Apresentar ao Distrito Federal :

- Até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;
- Comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;
- I. Por ocasião do pagamento, a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440/2011.
- II. Pagar os salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.
- III. A CONTRATADA deverá prestar / fornecer todos os elementos constantes neste CONTRATO.
- IV. A CONTRATADA deverá garantir o serviço de suporte à customização, à parametrização e à configuração voltadas à utilização de funcionalidades disponibilizadas na versão apresentada ou em versões superiores do sistema que sejam lançadas durante a vigência do contrato.
- V. Para produto de software, a CONTRATADA deverá garantir que, durante a vigência do contrato, quando da descontinuidade de um produto e lançamento de outro, o CONTRATANTE passará a ter direito de uso do produto mais recente (sucessor) e a documentação completa sem custos adicionais. Além disso, o produto mais recente deverá possuir substancialmente, no mínimo, o mesmo nível de características, valores e funcionalidades do anterior.
- VI. Caso haja atualização de release do software, a CONTRATADA deverá manter o funcionamento do ambiente durante a vigência do contrato ininterruptamente.
- VII. A manutenção deverá incluir o acesso, livre de qualquer ônus, ao website e à base de conhecimento da solução ofertada, bem como ao seu repositório de programas contendo correções, atualizações recentes, "drivers", programas de controle e informações.
- VIII. Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas das soluções, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção.
- IX. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento de sua equipe aos locais de prestação dos serviços e manutenções, bem como as despesas de transporte, frete e seguro correspondente, quando acionado pelo CONTRATANTE e não resolvido

remotamente.

- X. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo de 3 (três) dias úteis, quaisquer informações e esclarecimentos acerca da execução dos serviços prestados, quando solicitada pela CONTRATANTE.
- XI. Caso haja migração da solução, todo o processo se dará sem ônus para o CONTRATANTE.
- XII. Responsabiliza-se pela Integração e Entrega do Serviço contratado, conforme condições constantes no Projeto Básico.
- XIII. Em caso de remanejamento ou de mudança física do ambiente de produção, a CONTRATADA deverá realizar a orientação na utilização, o acompanhamento pós-instalação, a orientação e a execução do planejamento da migração.
- XIV. A CONTRATADA deverá solucionar problemas inerentes a todos os produtos e garantir que possam ser instalados em outro ambiente de produção desde que este ambiente esteja na sua matriz de compatibilidade e suportabilidade, em qualquer das unidades funcionais do CONTRATANTE.
- XV. A CONTRATADA prestará toda orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens da Solução, para obtenção do máximo desempenho destes durante o período de vigência do contrato, conforme definido abaixo:
- Identificar e corrigir problemas de funcionamento;
 - Manutenção evolutiva para integração das soluções;
 - Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
 - Apoio na customização do produto para melhor adequação às necessidades do CONTRATANTE e para composição de soluções; e
 - Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria em ambiente de produção.
- XVI. A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos no contrato.
- XVII. A CONTRATADA deverá prestar orientações para identificação de causa de falhas da solução e seus componentes e apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados.
- XVIII. A CONTRATADA deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato.
- XIX. A CONTRATADA deverá iniciar em até 5(cinco) dias úteis a execução do serviço após a assinatura do contrato: Toda solução a que se refere este documento deverá estar implementada, assim como, os profissionais, devidamente habilitados, referidos neste termo, aptos em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.
- XX. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao SAMU/DF a quantidade de funcionários necessários, durante o período contratual com capacidade de gerenciar e auditar o sistema em funcionamento.
- XXI. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios gráficos das contas telefônicas com as informações de origem, destino, tempo, tempo de espera, tempo de atendimento, custo total, custo unitário, erros, etc.
- XXII. A CONTRATADA deverá manter todos os recursos necessários para manutenção das ligações originárias do telefones IP constante neste Instrumento, arcando com todos os custos referente as ligações oriundas desses.
- XXIII. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para levantamento estatístico por região, superintendência de atendimento, e outros levantamentos estatísticos com dados sob posse da CONTRATADA.
- XXIV. As planilhas e relatórios deverão ser customizadas de acordo com o interesse do SAMU.
- XXV. Deverá obedecer, também, as obrigações a seguir:
- Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;
 - Cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes à solução objeto deste Projeto Básico;
 - Garantir o perfeito funcionamento da solução objeto deste Projeto Básico, através de equipe técnica dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos necessários ao cumprimento dos cronogramas estabelecidos;
 - Emitir, sempre que solicitado pela SES/DF, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos;
 - 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;
 - Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados,

impondo-lhes rigorosos padrões de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas;

- Providenciar a substituição, em até 5 (cinco) dias úteis, dos profissionais eventualmente alocados ao serviço que não possuam a qualificação para execução das tarefas, ou por solicitação da SES/DF, devidamente justificada;
- Assumir total responsabilidade pelos atos administrativos e encargos previstos na legislação trabalhista, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, promoções, férias, punições, admissões, demissões, transferências, como também pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias e comerciais, inclusive a responsabilidade decorrente de acidentes, indenizações, seguros e outros correlatos;
- Responsabilizar-se perante a Administração pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados ou aos seus prepostos, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação da Administração, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber;
- Manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;
- Garantir a propriedade intelectual à SES/DF das informações geradas quando da implantação da Solução de Tecnologia da Informação;
- Refazer serviços nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus para a SES/DF;
- Disponibilizar os serviços, materiais, equipamentos e demais itens integrantes da solução objeto deste documento para uso pela CONTRATANTE dentro do prazo pactuado;
- Disponibilizar aplicações de monitoramento da solução para os técnicos da SES/DF;
- Manter a qualidade dos Serviços dentro dos padrões estabelecidos;
- Prover os equipamentos e meios de transmissão necessários para a prestação dos Serviços;
- Atender a reclamações da CONTRATANTE sobre falhas nos serviços, materiais, equipamentos e demais itens integrantes da solução objeto deste documento;
- Fazer diagnóstico das falhas dos Serviços, eliminando os defeitos nos componentes sob sua responsabilidade;
- Atender a reclamações ou pedidos de esclarecimentos da CONTRATANTE sobre cobrança do serviços, restituindo qualquer valor cobrado a maior na próxima Nota Fiscal/Fatura;
- Informar, a necessidade de eventuais interrupções programadas nos Serviços, com antecedência mínima de 03 (três) dias;
- Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução deste Instrumento;
- Substituir os materiais e equipamentos de sua propriedade, sempre que necessário;
- Manter em bom estado os materiais e equipamentos de sua propriedade visando garantir a qualidade dos Serviços; e
- Fornecer e substituir, em caso de necessidade, as peças defeituosas dos materiais e equipamentos de sua propriedade e efetuar os necessários ajustes sem ônus, desde que os danos causados não sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, caso em que será aberta sindicância para apuração dos fatos.

- XXVI. Repassar a sua **sucessora** todos os arquivos, banco de dados, gravações de voz, dados, registro de ocorrência, entre outros, oriundas do serviço da Central de Atendimento, com menos de 5 (cinco) anos de armazenagem.
- XXVII. Responsabilizar-se pelo deslocamento de sua equipe aos locais de prestação dos serviços e manutenções, bem como as despesas de transporte, frete e seguro correspondente, quando acionado pelo CONTRATANTE e não resolvido remotamente.
- XXVIII. Empregar equipe técnica corretamente dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos e cumprir os cronogramas estabelecidos.
- XXIX. 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.
- XXX. Fornecer todos os materiais, equipamentos, aparelhos, insumos, ferramentas, entre outros necessários para o trabalho de seus funcionários.
- XXXI. Fornecer HEAD SETS para uso individual em todos os posto de serviço, integrante dessa contratação, conforme orientação do Ministério do Trabalho e Emprego, contidas na Norma Regulamentadora (NR) - 17 (dezessete) ou àquela que venha a substituí-la.
- XXXII. 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.
- XXXIII. Manter reserva técnica de equipamento, objetivando o cumprimento dos prazos previstos na

Tabela Severidade.

- XXIV. Emitir, sempre que solicitado pela SES/DF, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços prestados.
- XXV. Customizar planilhas e relatórios extraídos do banco de dados do sistemas empregados para a realização do serviço contratado, de acordo com o interesse/necessidade da SES/DF.
- XXVI. Refazer serviços nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus para a SES/DF.
- XXVII. Disponibilizar aplicações de monitoramento do serviço para os técnicos da SES/DF.
- XXVIII. Prover os equipamentos e meios de transmissão necessários para a prestação dos serviços.
- XXIX. Atender as reclamações da CONTRATANTE sobre falhas nos serviços, materiais, equipamentos e demais itens integrantes do lote contratado.
- XL. Fazer diagnóstico das falhas no serviço, eliminando os defeitos nos componentes sob sua responsabilidade.
- XLI. Informar, a necessidade de eventuais interrupções programadas nos Serviços, com antecedência mínima de 03 (três) dias.
- XLII. Substituir os materiais, equipamentos e aparelhos de sua responsabilidade, sempre que necessário.
- XLIII. Manter em bom estado e em perfeito funcionamento todos os materiais, equipamentos e aparelhos de sua responsabilidade.
- XLIV. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados impondo-lhes rigorosos padrões de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas.
- XLV. Comprovar através de diplomas, certificados, certidões ou declarações que seus profissionais atendem completamente os requisitos de qualificação profissional exigidos para prestação do serviço.
- XLVI. Manter o número acordado de profissionais para a execução do serviço, sem interrupção, seja por motivo de férias, seja por licença, greve, falta ao serviço, demissão, etc.
- XLVII. Realizar, diariamente, o controle de frequência do pessoal em serviço.
- XLVIII. Fornecer crachá e uniforme, camisetas ou camisas, (preferencialmente camisetas gola polo), de modo a manter seus profissionais em serviço devidamente identificados e uniformizados.
- XLIX. Os uniformes deverão ser fornecidos, em quantidade mínima de 02 (duas) unidades e repostos, no mínimo, a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após comunicação escrita da Contratante, sempre que não atendam às condições mínimas de apresentação.
- L. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.
- LI. A entrega dos referidos deverá informada em relatório mensal de execução dos serviços.
- LII. Fiscalizar o uso de crachás e vestuário por parte de seus profissionais.
- LIII. Afastar imediatamente das funções designadas qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços for julgada pela CONTRATANTE inconveniente, substituindo-o para que não haja prejuízo ao serviço.
- LIV. Informar mensalmente, a CONTRATANTE, a composição de sua equipe de trabalho, explicitando qualquer alteração.
- LV. Emitir relatórios de auditoria relativos aos atendimentos prestados pelo SAMU/DF.
- LVI. Inserir em conjunto com o chamado de atendido eventuais fichas físicas geradas no transcorrer do atendimento.
- LVII. Cumprir as legislações Federais, Estaduais e Municipais que interfiram na execução dos serviços elencados neste CONTRATO e seus Anexos.
- LVIII. Manter durante a vigência do contrato as condições originais da contratação.
- LIX. Estabelecer que seus colaboradores com acesso ao ambiente de operação quanto da obrigatoriedade de assinar contrato de trabalho que contenha Termo de Confidencialidade. 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, antes de obter acesso às instalações de operação.
- LX. O Termo de Confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações e senhas. Deve também ser expreso, claramente, a penalidade e o processo formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.
- LXI. Fornecer inventário completo de todos os itens que compõe o serviço, assim como todos os

planos e documentos técnicos exigidos neste CONTRATO e seus Anexos, atualizando-os a cada 12 (doze) meses, a contar da data de entrega estipulada neste documento.

- LXII. Fornecer e manter equipamentos com performance compatíveis com as necessidades de requeridas para a operação do Serviço, mesmo que isso exceda as quantidades mínimas previstas neste Instrumento.
- LXIII. 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.
- LXIV. Prestar a devida orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens do serviço, de modo a obter o máximo desempenho deste.
- LXV. Realizar as devidas adequações e atualização nos serviços contratados em detrimento de legislação superveniente.

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 à modificação do objeto.

12.2. Todo e qualquer pedido de alteração do contrato oriundo deste Contrato será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO AMIGÁVEL

14.1. O Contrato poderá ser dissolvido de comum acordo, 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.

14.2. O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

15.1. A rescisão do Contrato se dará nos termos dos Arts. 77, 78, 79, 80 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.2. No caso de rescisão decorrente do inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do Contrato até o valor dos prejuízos causados.

15.3 No procedimento de rescisão contratual, será assegurado o contraditório e a ampla defesa sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade da CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

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, podem do, 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.

17.2. Será designado um executor para o contrato, ao qual serão incumbidas as atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeiras vigentes (Decreto n.º 16.098 de 29/11/94).

17.3. MODELO DE GESTÃO

17.3.1. Com base na atual estrutura organizacional da SES/DF, a gestão do contratual será realizada por Comissão Executiva da CTINF/SES/DF e SAMU/DF.

17.3.2. Assim em atendimento a Portaria nº 57 de 25 de abril de 2011, para a gestão da contratação em tela, serão indicados Servidores Públicos Estatutários do Quadro de Carreira da SES/DF, lotados preferencialmente na CTINF/SES/DF e no SAMU/DF.

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 na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, em conformidade com o art. 60 da Lei nº 8666/93.

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](tel:0800-6449060).

ANEXO I

CARACTERÍSTICAS GERAIS

- I. Todos os produtos e documentos resultantes do projeto da solução tecnológica, objeto deste documento, a ser contratada será de utilização exclusiva da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal - SES/DF, no Serviço Móvel de Urgência – SAMU/DF, porém faz parte do domínio público federal podendo ser adquiridos por outras unidades do SAMU no Brasil. Assim sendo, o capital intelectual e tecnologia deverão ser repassados sob consulta prévia do interessado ao órgão.
- II. Todos os itens componentes da solução proposta neste instrumento, refere-se a requisitos mínimos de quantidade e qualidade, ficando a cargo da CONTRATADA, a implementação de itens adicionais, necessários a manutenção dos serviços.
- III. Deverá se feita uma verificação prévia de todas as condições existentes no local de instalação, no sentido de garantir o perfeito funcionamento e adequação dos equipamentos a serem fornecidos.
- IV. Deverá ser garantido que o fornecimento do quantitativo de equipamentos solicitado atenda ao exposto na presente especificação.
- V. Deverá ser realizada a transferência de tecnologia a equipe técnica do SAMU, visando capacitá-la a implementar e promover a gestão, a supervisão, a análise, a monitoração e a operação dos sistemas, conforme descrito no transcorrer deste documento.
- VI. Deverá ser oferecido treinamento on-site aos usuários conforme descrito no decorrer deste documento.
- VII. Caso sejam necessários acréscimos em quaisquer dos componentes relacionados na presente solução, os mesmos deverão ser descritos e cotados pela LICITANTE em sua Proposta, sendo de inteira responsabilidade da mesma o aporte de todos os recursos necessários à migração, a instalação e a operação do sistema.
- VIII. As especificações descritas neste documento referem-se ao fornecimento de uma Central de Regulação Médica de Urgência com total integração aos dispositivos de multimídia presentes no mercado: GPS, voz, dados, videoconferência, e-mail, sendo que o produto ofertado deverá apresentar a composição descrita neste documento, conforme as especificações detalhadas de cada item e os dimensionamentos apresentados.
- IX. Os serviços deverão estar guarnecidos com todos os materiais complementares, (conectores específicos, adaptadores especiais, encaixes, acessórios etc..) que se fizerem necessários ao funcionamento.
- X. Os serviços prestados deverão apresentar compatibilidade com o ambiente e demais sistemas já instalados, no escopo da aplicação desejada, quanto aos padrões elétricos, alimentação

elétrica, cabos e conectores, dimensões físicas, características de construção, etc..

- XI. Na proposta deverão constar as características peculiares dos equipamentos utilizados com resposta ponto-a-ponto, enfatizando os detalhes técnicos, operacionais, funcionais, de construção e instalação, com descrição suficientemente detalhada para subsidiar a análise técnica da SES.
- XII. No caso de uma determinada característica não estar plenamente demonstrada na proposta da licitante, a SES se reservará o direito de solicitar exemplares dos produtos/serviços ou amostras, para testes em funcionamento ou a indicação de outras instalações onde a compatibilidade poderá ser comprovada mediante vistoria.
- XIII. Os produtos nas condições de fabricação, operação, manutenção, funcionamento, alimentação e instalação, devem obedecer, integralmente, às normas e recomendações em vigor, baixadas pelos órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL, Ministério das Comunicações etc.) e, ainda aquelas entidades geradoras de padrões reconhecidos internacionalmente (ITU-T/CCITT, IETF, ISO, EIA-TIA, IEEE, CCIR, etc..), no que for aplicável.
- XIV. A solução proposta deve conter recursos e funcionalidades de Distribuição Automática de Chamadas (DAC) que atendam os requisitos aqui especificados.
- XV. A solução proposta deve conter recursos e funcionalidades de gravação do atendimento para efeito de monitoração da qualidade e sob demanda que atendam aos requisitos aqui especificados.
- XVI. O sistema deverá permitir manualmente e/ ou automaticamente a inserção de números indesejáveis (trotes) a ser definida posteriormente.
- XVII. As tecnologias aqui solicitadas devem permitir a integração entre computador e telefone que atenda aos requisitos aqui especificados.
- XVIII. A solução deve permitir a implementação integrada com outras soluções de mercado tais como: CRM, Work Force Management, etc..
- XIX. A solução proposta deve ser ofertada com configuração de alta disponibilidade e redundância.
- XX. A solução do Sistema de regulação proposto deve possuir escalabilidade de 100 % (cem por cento) da configuração inicialmente exigida para permitir o atendimento de vários serviços, agentes, habilidades, sites etc., possibilitando, quando for solicitado, contingência e transbordo, **sem a necessidade de aquisição de novos equipamentos**.
- XXI. Garantir alta disponibilidade nos elementos principais da solução por meio de configurações de contingência.
- XXII. Os módulos ou componentes que compõem a solução proposta pelo fornecedor devem ser compatíveis entre si.
- XXIII. Todas as funcionalidades nas Posições de Atendimento - PA's devem ter suas características preservadas em ambiente Windows ou Linux.
- XXIV. Será fornecido ao proponente da solução, o modelo da base de dados (tipos de variáveis, por exemplo), onde o sistema proposto deve atualizar e consultar dados e informações de maneira a serem gravados em linguagem SQL.

REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

- I. O sistema deverá possuir no mínimo o padrão RFC3261 da IETF.
- II. Deverá possuir de forma integrada comutação analógica, digital e IP com as seguintes aplicações:
 - Ramais IP: Deverão suportar a utilização de aparelhos telefônicos IP conectados diretamente na rede LAN.
 - Ramais Analógicos: Todas as facilidades do sistema de comunicação devem estar disponíveis, também, aos ramais analógicos.
 - Deverá suportar a utilização de softphone, instalado em PC, para acesso às funções telefônicas do sistema sem a necessidade do aparelho telefônico.
 - Troncos IP: Deverão suportar a integração entre centrais telefônicas.
 - Troncos Analógicos: Deverão estar de acordo com todas as recomendações técnicas da ANATEL.
 - Troncos Digitais: Deverão suportar os protocolos E1 (G.703) R2 digital, ISDN e sinalização de registro multifrequencial compélida (MFC).
- III. O Sistema deverá ser dimensionado, quanto aos dispositivos de processamento, endereçamento e tráfego de chamadas de forma a garantir que as chamadas sejam processadas e encontrem conexão livre para as respectivas rotas ou ramais de destino dentro da central de regulação

médica de urgência.

- IV. Não serão admitidos a utilização e fornecimento de equipamentos, componentes, acessórios que não sejam originais e de primeiro uso e que tenham sido descontinuados pelo respectivo fabricante.
- V. Deverá possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais, mínimo de 4 dígitos, mas, também com possibilidade de marcação de ramais com apenas 1 (um) dígito.
- VI. Deve ter implementada a característica de seleção e acesso à rota de menor custo com capacidade de armazenar e processar 150.000 (cento e cinquenta mil) códigos distintos.
- VII. Deverá ser automático e transparente ao usuário qualquer função de roteamento de chamada.
- VIII. Deverá ter capacidade total incluindo as previsões de expansão mínimas exigidas, disponibilizadas por um único sistema.
- IX. Deverá ter concepção modular, permitindo ampliações de troncos e ramais com a simples inclusão de dispositivos ou expansão de módulos.
- X. A solução proposta deverá permitir a conexão entre sites distintos considerados como uma única rede através de protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de transmissão de dados com total transparência de facilidades nos equipamentos ativos da rede de dados, não sendo admitida a troca do equipamento.
- XI. Deverá apresentar estrutura que impeça a interferência eletromagnética e radiofrequência nos circuitos internos.
- XXII. Os processos de retirada, de expansão ou de substituição de dispositivos não deverão provocar interrupções na operação e funcionamento do sistema e a expansão/substituição se dará pelo simples acréscimo/retirada de dispositivos ou módulos.
- XIII. Deverá apresentar alta disponibilidade com redundância de sistema, objetivando maior segurança. Caso haja problemas de processamento no sistema principal, o segundo sistema deve continuar automaticamente a operação.
- XIV. Deverá apresentar recursos de proteção contra sobre tensões que garantam a integridade da mesma.
- XV. Suportar CODEC's de compressão segundo padrão G.711, G.723 e G.729A/B.
- XVI. Não serão aceitos módulos de comunicação com interfaces do tipo PCI ou similar.
- XVII. O sistema de comunicação deverá suportar o protocolo de autenticação 802.1x.
- XVIII. Deverá oferecer a possibilidade de se dividir os troncos em feixes, de modo a permitir o compartilhamento dos canais de comunicação com a rede pública de telefonia.
- XIX. A interligação dos ramais analógicos do sistema deverá ser efetuada através de um único par de fios.
- XX. A interface de ramal analógico deverá permitir a utilização de telefone padrão, através de seleção DTMF, secretárias eletrônicas, telefones sem fio e correio de voz.
- XXI. Os telefones IP deverão ser conectados a rede local existente:
 - O telefone IP deverá possuir porta 10/100BaseTX, auto-sense e display gráfico para melhor implementação dos recursos de telefonia.
 - A porta 10/100BaseTX interna do telefone IP deverá suportar mecanismos de qualidade de serviço, diffserv e tronco VLAN.
- XXII. Interligação automática entre todos os ramais (intercomunicação).
- XXIII. Supervisão visual do estado dos enlaces externos e internos.
- XXIV. Permitir a realização de identificação das chamadas externas nos ramais IP e analógicos.
- XXV. Deverá possuir música e mensagens de espera, sendo possível a troca destas mensagens de qualquer aparelho, no formato MP3, GSM ou WMV.
- XXVI. Conferência no mínimo a 06 (seis) participantes, simultaneamente, sem a adição de hardware interno ou externo, sem distinção de números internos ou externos. Também permitir a criação de 30 (trinta) conferências simultâneas com 06 (seis) participantes simultâneos em cada.
- XXVII. Permitir a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas possam ser encaminhadas a um ramal ou grupo de ramais.
- XXVIII. Deverá ter facilidade de bloqueio de chamadas diretas a cobrar individualizado por ramal, por grupo de ramais ou geral, para todo o sistema.
- XXIX. Permitir programação diferenciada quanto à restrição de tráfego interno.
- XXX. Deverá possuir serviços de categorização de ramais como segue:
 - Nível 1 – Os ramais desta categoria só efetuam ligações para outros ramais da central. Também, deve restringir ligações a um ramal ou grupo de ramal protegidos.

- Nível 2 – Impedido tráfego DDD e/ ou DDI e/ ou para celulares e/ ou para números especiais (0800, 0300 etc.). Os ramais desta categoria podem ser configurados de acordo com a necessidade da gestão administrativa podendo ser bloqueados para alguns códigos de DDD e liberados para outros. Ou até mesmo liberados para apenas alguns números telefônicos. Da mesma forma para quaisquer números ou códigos.
 - Nível 3 – Privilegiado. Este tipo de ramal é liberado para efetuar qualquer tipo de ligação.
- XXXI. Cada ramal poderá ser atribuído a um grupo de categorização de serviço ou receber categoria individualmente. As categorias de serviços deverão ser visualizadas e facilmente configuradas através de interface gráfica. O sistema deve permitir a criação de quantos grupos e quantas configurações individuais forem necessárias.
- XXXII. O sistema deverá permitir criação de centros de custos com valores de bilhetagem diferenciados para cada ramal. Este usuário deverá ter acesso on-line do valor referente ao gasto telefônico de seu ramal através de interface gráfica WEB.
- XXXIII. O usuário poderá estacionar chamadas telefônicas permitindo que ele próprio ou outro ramal capture a ligação recebida.
- XXXIV. O sistema deverá permitir a operação com rota de transbordo. Ou seja, quando todas as linhas estiverem ocupadas o sistema deverá rotear as chamadas telefônicas subsequentes nas linhas de segurança (redundância).
- XXXV. Qualquer ramal, seja ele IP ou analógico, deverá permitir que, além do número do ramal propriamente dito, o nome do usuário seja visualizado nos aparelhos que possuam display.
- XXXVI. O sistema deverá permitir a inserção de aparelhos IP com videoconferência sem a necessidade de softwares e hardwares complementares.
- XXXVII. Deverá possuir a facilidade de captura de chamadas para ramais de um mesmo grupo.
- XXXVIII. Deverá possuir a facilidade de realização de rechamada automática em caso de ocorrência de ramal e/ ou tronco ocupado.
- XXXIX. O usuário poderá efetuar uma ligação externa em qualquer ramal, independente do site em que ele estiver através do uso de senha pessoal e a ligação será tarifada em seu ramal de origem.
- XL. Deverá permitir o redirecionamento de chamadas internas e externas. Estes desvios de ligações devem respeitar as categorias definidas destes ramais.
- XLI. Os telefones IP deverão possuir recursos de lista de chamadas efetuadas e recebidas.
- XLII. Permitir o atendimento automático sendo encaminhado ao ramal desejado ou a acesso a banco de dados para consultas pré-programadas.
- XLIII. Permitir o atendimento automático com mensagens de saudações institucionais.
- XLIV. Retenção de chamadas externas pelo ramal, permitindo ao mesmo se interligar a outro enlace externo a ele afetado.
- XLV. Sinalização visual ou acústica de chamada interna para o ramal ocupado sem perda do sigilo na conversação.
- XLVI. Permitir que qualquer ramal pré-definido realize a gravação da conversação em tempo real podendo acionar um terceiro ramal para que este também escute a conversação.
- XLVII. O sistema deverá possuir as seguintes facilidades:
- Sistema de correio de voz integrado com, no mínimo, 60 (sessenta) acessos simultâneos e armazenamento para 10 (dez) mensagens de 1 (um) minuto cada.
 - Sistema de atendimento automático com no mínimo 60 (sessenta) acessos simultâneos, podendo, os atendimentos simultâneos, ser configurados com base na quantidade de atendentes disponíveis no Call Center, composto por quantos níveis de atendimento forem necessários e encaminhamento a banco de dados.
 - Deverá permitir o reconhecimento de voz sem a necessidade de substituição ou acréscimo do hardware inicialmente proposto.
- XLVIII. Disponibilizar a instalação de linhas troncos exclusivas para determinados ramais, de tal modo, que estas linhas possam ser utilizadas por estes ramais para ligações de entrada e saída.
- LIX. O sistema deverá permitir a discagem direta a ramal, através dos troncos digitais.
- LX. Deve permitir e possuir sigilo nas conversações externas e internas.
- LXI. Possibilidade de interligação de duas ou mais linhas troncos entre si, sem que haja participação de terminal interno.
- LXII. Apresentar de modo gráfico e pelo browser (WEB) informações que permita verificar o estado de funcionamento e níveis de carga do sistema.
- LXIII. Deverá ter sua capacidade total incluindo as previsões de expansão mínima exigida disponibilizada por um único sistema.
- LXIV. Deverá ter concepção modular, permitindo ampliações de troncos ou ramais com a simples

inclusão de dispositivos ou expansão de módulos.

LXV. Os hardwares dos sistemas abaixo deverão ser do mesmo fabricante:

- Sistema de Comunicação para 100 (cem) Ramais.
- Sistema de Unidade de Resposta Audível.
- Sistema de Correio de Voz para 100 (cem) usuários.
- Sistemas de Call Center (ativo + passivo).
- Sistemas de Gravação Digital.
- Sistema de Gerenciamento e Monitoramento.

LXV. Os equipamentos abaixo deverão ser do mesmo fabricante:

- Módulo de Interface Analógica com 32 (trinta e duas) portas de troncos PSTN.
- Módulo de Interface Analógica com 16 (dezesesseis) portas de troncos PSTN.
- Módulos de Interfaces Analógicas com 32 (trinta e duas) portas de ramais.
- Módulos de Interfaces Analógicas com 16 (dezesesseis) portas de ramais.
- Módulos de Interface para Telefones IP com 24 (vinte e quatro) portas Ethernet L2 e L3.
- Aparelhos Telefônicos IP.
- Rádio Enlace Digital.

LXVI. Deverá ser fornecido um conjunto modular de interfaces de celulares de tecnologia GSM IP/ SIP com capacidade de no mínimo 30 (trinta) ligações simultâneas, com comunicação via SIP ou E1. Todas as interfaces de integração do conjunto com a central telefônica deverão ser fornecidos, instalados e customizados.

LXVII. O sistema deverá ser capaz de prover atendimento automático a telefones externos que através de senha pessoal tenham acesso às linhas de tronco para efetivação de chamadas telefônicas.

LXVIII. Deverá permitir ampliação de, no mínimo, 100% (cem por cento) da capacidade inicialmente requerida sem a necessidade de novos gabinetes, processadores, slots de expansão, placas de ramais ou troncos. A expansão será aceita somente pela ampliação de módulos e telefones IP.

LXIX. Deverá permitir o armazenamento seguro das informações de configuração em unidade de memória portátil (CD-R, DVD-R, tipo FLASH DRIVE etc.).

LXX. O sistema deverá possuir central de controle e manutenção com interface gráfica WEB Browser.

LXXI. O sistema de monitoramento do Call Center deverá permitir a visualização, controle e manutenção remota, via acesso IP externo, in-band e out-of-band, via GPRS, permitindo visualizar o Call Center e seus gráficos de desempenho.

LXXII. Deverá ser fornecido um sistema de gerenciamento e controle de toda a solução implementada.

Das licenças dos Sistemas de comunicação:

- I. **001 (um) Sistema de Comunicação (SIC) para 300 ramais com Banco de Dados tipo SQL, com as seguintes características mínimas:**
- II. Sistema de comunicação: Windows 2003 server ou Linux.
- III. No mínimo, 100 (cem) conversações simultâneas para 300 ramais.
- IV. Sistema Operacional: Windows 2003 server ou Linux
- V. Hardware Mínimo:
 - Gabinete padrão rack 19".
 - 02 Racks de servidor com 44 U's e 1m de profundidade.
 - Processador Intel Xeon 2,8 GHz, Cache 6MB e 1.333MHz FSB ou similar.
 - Memória 2GB 800MHz, expansível a 8GB.
 - Unidade CDRW e DVD (Combo) 24x.
 - Placa Dual Gigabit 10/100/1000BaseT.
 - Hard Disk 500GB 7.200 rpm SATA.
- VI. Suportar roteamento transparente de protocolos SIP e H.323 simultâneos.
- VII. Suportar implementação de vários tipos de proxy (i.e. RTP-proxy ou signaling proxy) com

possibilidade de escolha do tipo de proxy para cada prefixo definido no plano de discagem.

- VIII. Suporte a NAT.
- IX. Suporte a chamadas sem a necessidade de configuração de NAT a dispositivos SIP.
- X. Suporte a autenticação de equipamentos VoIP por Endereço IP, ANI, Par de Login/Senha (de acordo com o padrão SIP).
- XI. Sistema de billing integrado com visualização das ligações em tempo real, CDR, possibilidade de implementação de filtros de acordo com o parâmetros requeridos, exportação das ligações para arquivos do tipo html, excel, txt, e csv), disponibilidade de contas por usuários individualmente através de acesso via WEB browser.
- XII. Gerenciamento de contas pré e pós-pagas.
- XIII. Gerenciamento de usuários, bloqueios, créditos, grupos, departamentos, criação de tarifas diferenciadas por usuários com possibilidade de atribuir tarifas individuais por conta, grupo ou prefixo.
- XIV. Armazenamento de dados e bilhetes em banco de dados SQL que deverá ser fornecido já integrado ao sistema com as seguintes especificações:
- XV. Sistema Operacional: Windows 2003 server ou Linux
- XVI. Banco de Dados: SQL ou Oracle
- XVII. Hardware Mínimo:
- Gabinete padrão rack 19" (dezenove polegadas).
 - Processador Intel Xeon 2,8 GHz, Cache 6MB e 1.333MHz FSB ou similar.
 - Memória 2GB 800MHz, expansível a 8GB.
 - Unidade CDRW e DVD (Combo) 24x.
 - Placa Dual Gigabit 10/100/1000BaseT.
 - Quatro Hard Disk 500GB 7.200 rpm SATA.
- XVIII. Gerenciamento gráfico por interface WEB browser com apresentação de dados estatísticos, informações de billing em tempo real, clientes e usuários, geração de PIN, criação de ramais, gerenciamento de tráfego, plano de numeração, plano de discagem etc..
- XIX. Apresentação gráfica do tráfego corrente em tempo real, número de usuários ativos com informações dos diferentes tipos de serviços ativados, apresentação de logs do sistema etc..
- XX. Interface WEB para visualização de contas individuais, por usuários, com apresentação do histórico de ligações, possibilidade de exportação para arquivo tipo HTML, TXT e CSV.
- XXI. Possuir configuração de disponibilização de cotas de uso (em minutos) para chamadas por usuários (créditos).
- XXII. O sistema deve reiniciar-se, automaticamente, com todas as facilidades ativas em caso de falha.
- XXIII. Deve permitir a ampliação de ramais sem a necessidade de hardware ou softwares adicionais.
- XXIV. Permitir a implementação de sistema de IP-PBX, sistema de call-back etc..
- XXV. O sistema deve possuir facilidade WEB/SMS/ANI callback.
- XXVI. O sistema deve suportar os protocolos SIP, Proxying de RTP/RTCP, Sinalização proxy e Suportar protocolo T38.
- XXVII. O sistema deve permitir a autenticação de usuários por endereço IP – SIP, ANI, H323ID, calling party number – SIP, login e senha – Softphones, WEB Phones etc..
- XXVIII. O sistema deve possuir roteamento inteligente baseado em prefixos (possibilidade de definir prefixos diferenciando usuários individuais), na acessibilidade de gateways VoIP, na prioridade de escolha do gateways, na disponibilidade de CODECs utilizados, no tipo de tarifa especificada para cada cliente individualmente.
- XXIX. O sistema deve permitir a tradução dos dígitos pela subtração e adição de dígitos para o número chamado ou número chamador.
- XXX. O Sistema deve permitir a criação de prefixos virtuais.
- XXXI. O gerenciamento e controle de facilidades devem possuir visualização gráfica para todas as configurações.
- XXXII. Deve apresentar estatisticamente através de gráficos vários parâmetros escolhidos como, por exemplo: ASR, PDD, número de ligações em andamento, chamadas em espera, ligações efetuadas, ligações perdidas, usuários ativos, usuários inativos, ramais com defeito, tempo médio de ligações, ligação de menor e maior duração etc..
- XXXIII. Apresentação visual dos usuários conectados, equipamentos conectados, tipos de serviços, usuários SIP, softphones etc..

XXIV. O software de gerenciamento gráfico deve apresentar, no mínimo, os seguintes ícones de atalho de facilidade que deverão abrir janelas tipo pop-up:

- Chamadas de entrada e saída.
- Usuários ativos e inativos.
- Dispositivos.
- Logs de informações do sistema.
- Gateways.
- Estatísticas.
- Layout.
- Configuração.
- Saída.

XXV. As chamadas de entrada e saída devem ser apresentadas pelos tráfegos de entrada e saída em tempo real. Devem, também, conter informações do status atual, tempo de conexão, mudanças de estado e motivo, o nome do usuário e do telefone chamador, desempenho da chamada, mensagens de desconexão etc.

XXVI. Visualização de equipamentos VoIP registrados – apresentação de ícones diferentes identificando se o equipamento registrado é um gateway SIP. A situação do equipamento (conectado, nome da conta, endereço IP etc.).

XXVII. Visualização de gateways externos (gatekeepers e SIP) assim como informações de situação (ativo, nome etc.).

XXVIII. Janelas de log's – toda e qualquer informação do sistema deve ser registrada (exemplo: registro do cliente, registro de equipamentos, falhas etc.).

XXIX. Janela de informações estatísticas – deverá apresentar a quantidade de ligações de entrada, número de chamadas conectadas, número de chamadas não completadas, número de usuários ativos, tempo médio das ligações e ASR.

XXX. O sistema de configuração deve permitir, no mínimo, as seguintes funções:

- Gerenciamento de contas de usuários que possuam facilidades especiais.
- Criar, bloquear, estabelecer facilidades etc..
- Criar grupos de usuários e gerenciamento de lotes de contas.
- Gerenciamento de pagamentos.
- Checar o status de contas e balanço de pagamentos.
- Estabelecer parâmetros de configuração de ramais.
- Criar, modificar e carregar tarifas.
- Estabelecer propriedades de conexões, controle de ligações de entrada por números externos, criação de prefixos virtuais etc..
- Possibilidade ilimitada de criação de tarifas.
- Criação de tarifas particulares e diferenciadas para usuários, grupos de usuários ou prefixos.
- Flexibilidade de criação do tipo de tarifa estabelecendo intervalos de cobrança (ex.: por tempo - tarifar os primeiros 30" e depois de 6 em 6" com valores diferenciados). Deverá permitir todos os tipos de tarifação utilizados pelas operadoras de telefonia nacionais.
- Capacidade de bloqueio de qualquer prefixo ou número de telefone ou por degrau tarifário.
- O sistema deve permitir a escolha de parâmetros para visualização/exportação através de filtros.
- Descrição do roteamento "onde", "para" e "como" o tráfego de entrada será direcionado a um determinado número.
- Capacidade de adicionar ilimitados números de gravação ao plano de discagem e criação de complexas rotas de tráfego que habilitam o direcionamento do tráfego telefônico para vários gateways e gatekeepers.
- Permitir transferência dinâmica de conexões ao gateway de back-up no caso de falha do equipamento principal (criação de rotas alternativas de redundância). Estes parâmetros deverão estar configurados nos gateways para identificação dos prefixos, detecção e descrição dos tipos de erros que fizeram as chamadas serem transferidas ou re-roteadas.
- Deverá permitir a visualização e exportação (arquivos do tipo CSV, XLS, HTML) da lista de chamadas efetuadas, detalhadamente, como a duração das chamadas, custo da chamada, custo médio das chamadas, tempo médio de ligação, tempo das ligações isoladamente, nome e/ou número do usuário e telefone chamado, rota e conexão utilizada etc.. Deverá estar disponível a facilidade de filtros para selecionar as informações desejadas, somente,

- Deverá permitir a visualização e exportação (arquivos do tipo CSV, XLS, HTML) da lista de chamadas não completadas detalhando os motivos e erros, e
 - Gerenciamento do histórico de pagamentos.
- XXXI. Permitir a configuração do aviso de mensagens para sistema SMS e e-mail.
- XXXII. O sistema deve possuir módulo de interface WEB para discagem de números a usuários externos. Exemplo: na tela do navegador o usuário coloca os números de telefones que queira chamar. O sistema liga para os dois números e os coloca em conversação.
- XXXIII. Deverá permitir a criação de Call Center ativo e passivo onde o supervisor tem, em tempo real, todas as informações pertinentes às ligações do sistema.
- XXXIV. O sistema deverá permitir a gravação em tempo real da conversação telefônica através de tecla programável. Deve ser estimado como tempo médio de gravação de 10 (dez) minutos por ramal do sistema. O sistema de gravação deverá estar centralizado na unidade principal e deve ser permitido ao usuário checar a gravação em qualquer tempo inclusive ser enviada por e-mail.
- XXXV. Todos os hardwares e softwares deverão ser fornecidos pela licitante.

001 (um) Sistema de URA integrado ao SIC para 60 atendimentos simultâneos, com as seguintes características mínimas:

- I. Permitir efetuar 60 atendimentos simultâneos.
- II. Sistema Operacional: Windows 2003 server ou Linux.
- III. Hardware Mínimo:
 - Gabinete padrão rack 19" (dezenove polegadas).
 - Processador Intel Xeon 2,8 GHz, Cache 6MB e 1.333MHz FSB ou similar.
 - Memória 2GB 800MHz, expansível a 8GB.
 - Unidade CDRW e DVD (Combo) 24x.
 - Placa Dual Gigabit 10/100/1000BaseT.
 - Hard Disk 500GB 7.200 rpm SATA.
- IV. Poderá ser utilizado o mesmo hardware do sistema de comunicação de 100 (cem) ramais desde que mantidas todas as características requeridas.
- V. Funcionar ininterruptamente, atendendo ligações 24 (vinte e quatro) horas por dia, sábados, domingos e feriados.
- VI. Possuir digitalização de voz formatada a partir de locução profissional gravada em estúdio, ou para qualquer PC equipado com multimídia, e permite a montagem de frases sob medida e vocalização de nomes, datas, valores em moeda e quaisquer outros valores numéricos.
- VII. Permitir a expansão com ou sem a adição de módulos com 4 ou 8 canais de atendimento à medida que for necessário, para criar sistemas com até 240 canais. Módulos de 4 ou 8 canais para linhas analógicas ou digitais, ou de 30 canais para links E1.
- VIII. Permitir comunicação com o PABX por meio de ramais ou de conexão de dados. Deverá ser integrável a centrais telefônicas de quaisquer fabricantes.
- IX. Possuir relatórios gráficos sobre o tráfego, atendimento com consultas completas e incompletas, transferências de chamadas para atendentes etc..
- X. Possuir a monitoração do sistema com relatórios diversos (data e hora das ligações, evolução das transferências mês a mês, por dia, por turno, por hora, ocupação das linhas etc..).
- XI. Sistema Operacional Windows 98/Me/NT/2000/2003/XP/VISTA e LINUX.
- XII. Apresentar menus de opções de atendimento com múltiplos subníveis (submenus), sem qualquer limitação quanto ao número de níveis ou de opções em cada nível.
- XIII. Possuir facilidade de gravação de frases de atendimento em formato MP3, que possa ser realizada em estúdio ou em microcomputador.
- XIV. Possuir as opções, menus, níveis e frases de atendimento totalmente programáveis e configuráveis.
- XV. Possuir o registro de todos os eventos relacionados ao atendimento (ligações completas, incompletas, não atendidas) e gera relatórios gráficos personalizáveis.
- XVI. Possuir capacidade adicional de, no mínimo, mais 60 (sessenta) canais simultâneos.
- XVII. Possibilitar a implementação de reconhecimento de voz, por nome e por número do ramal, efetuando a transferência da chamada ao usuário.

001 (um) Sistema de Call Center integrado ao SIC e acessórios para 46 atendentes, com as seguintes características mínimas:

- I. Deverá ser instalado sistemas de Call Center com capacidade de integração CRM (SQL) e Unidade de Resposta Audível, operando em regime de redundância.
- II. Sistema Operacional: Windows 2003 ou Linux
- III. Hardware Mínimo:
 - Gabinete padrão rack 19" (dezenove polegadas).
 - Processador Intel Xeon 2,8 GHz, Cache 6MB e 1.333MHz FSB ou similar.
 - Memória 2GB 800MHz, expansível a 8GB.
 - Unidade CDRW e DVD (Combo) 24x.
 - Placa Dual Gigabit 10/100/1000BaseT.
 - Dois Hard Disk 500GB 7.200 rpm SATA.
- IV. Deverão estar configurados para no mínimo 30 (trinta) técnicos de atendimento, 06 (seis) controladores de tráfego e 10 (dez) médicos reguladores.
- V. Sistema URA de pré-atendimento (de acordo com as características já especificadas no sistema da Call Center) com capacidade para atendimento simultâneo de 60 (sessenta) ligações, expansível a 120 (cento e vinte) sem a necessidade de hardware ou software adicional.
- VI. Permitir a integração com correio eletrônico com as seguintes facilidades:
 - Chamadas de entrada devem ser analisadas nos contatos e abrir uma tela de pop-up.
 - Permitir utilizar a caixa de e-mail para efetuar ligações.
 - Integração CRM utilizando banco de dados SQL. Quando uma chamada é atendida o sistema de Call Center deve fazer pesquisa no banco de dados e abrir uma tela (estilo pop-up WEB) com as informações dos usuários pré-cadastrados.
 - Possuir música em espera ou mensagens.
 - Possuir Integração entre computador-Telefone.
 - Possuir monitoramento, gerenciamento e configuração via interface web browser.
 - Possuir as seguintes facilidades:
 - Ring-all (Grupo),
 - Call Forwarding,
 - Lista de diretório de nomes,
 - DIDs,
 - PSTN Fallback,
 - Criação de atendentes externos,
 - Controle via WEB,
 - Relatórios gráficos de todas as chamadas efetuadas e recebidas,
 - Gravação da conversação,
 - Monitoramento pelo supervisor da linha (escuta telefônica),
 - Lista de chamadas exportável com extensão *.csv,
 - Envio de mensagens por SMS e notificação por e-mail,
 - Relatórios de tempo de espera, tempo da chamada, produtividade da PA, etc., e
 - Deverão ser fornecidos 30 (trinta) unidades de softphones específicas para o Call Center, com headsets padrão USB 2.0 para PC com fone/microfone embutidos, conforme solução ofertada.
- VII. O software de atendimento do Call Center (softphone) deverá apresentar no display do computador diferentes cores para cada estado do operador (ex.: chamada de entrada/ saída, chamada em espera, chamando, conferência etc.).
- VIII. Possuir canal de comunicação do tipo "mensagem instantânea" entre os agentes/supervisores (instant messenger - CHAT).
- IX. Permitir a transferência da ligação para o correio de voz, outros ramais e até mesmo para um número telefônico externo seja fixo ou celular.
- X. Possuir ícone de gravação direta da conversação telefônica visualizada através de interface gráfica no computador. O agente ou supervisor neste caso devem ter sido previamente autorizados.

001 (um) Sistema de Sistema de Gravação integrado ao SIC para 90 chamadas simultâneas, com as seguintes características mínimas:

- I. A solução deverá contemplar um sistema de gravação digital para no mínimo 90 (noventa) chamadas simultâneas, com o armazenamento das gravações. Deverá permitir o registro automático de cada ligação com data, hora, identificador do ramal e telefone de origem. Tais informações deverão ser acessadas de forma instantânea com a finalidade de serem utilizadas como critério de busca de uma gravação específica.
- II. Sistema Operacional: Windows 2003 server ou Linux
- III. Banco de Dados: SQL ou Oracle
- IV. Hardware Mínimo:
 - Gabinete padrão rack 19" (dezenove polegadas).
 - Processador Intel Xeon 2,8 GHz, Cache 6MB e 1.333MHz FSB ou similar.
 - Memória 2GB 800MHz, expansível a 8GB.
 - Unidade CDRW e DVD (Combo) 24x.
 - Placa Dual Gigabit 10/100/1000BaseT.
 - Dois Hard Disk 500GB 7.200 rpm SATA.
- V. Poderá ser utilizado o mesmo hardware do sistema de Call Center desde que seja mantida todas as características exigidas.
- VI. A verificação das gravações não deverá impedir que o sistema continue gravando as novas chamadas recebidas.
- VII. Caso o sistema de correio de voz seja integrado ao sistema de gravação de voz estes poderão ser compartilhados pelo mesmo hardware desde que mantidas todas as características individuais de cada sistema.
- VIII. Deverá permitir a gravação das conversações telefônicas das unidades do Call Center com os telefones fixos da rede, com os celulares fornecidos e com o sistema de rádio comunicação VHF/UHF do SAMU.
- IX. Todos os hardwares e softwares compatíveis deverão ser fornecidos pela licitante.
- X. O sistema deverá ter capacidade de gravação de pelo menos 8.000 (oito mil) horas.
- XI. O sistema deverá integrar-se ao Call Center, de forma a proporcionar o total controle das gravações das ligações da central de atendimento e relacionamento da SES/SAMU.
- XII. O sistema de gravação será utilizado para gravar, monitorar, reproduzir e analisar as conversações telefônicas.
- XIII. O sistema de gravação deverá dispor das seguintes facilidades de operação:
 - Gerenciamento local e remoto pela rede local (LAN/WAN), para supervisão e reprodução do gravador digital.
 - Monitoramento on-line dos canais para escuta ao vivo das chamadas em curso.
- XIV. Todo o acesso remoto só será permitido aos usuários devidamente habilitados por senha pessoal.
- XV. O sistema deverá gravar primeiramente em um dispositivo de armazenamento temporário (disco rígido) e, a seguir, transferir as informações para um dispositivo de armazenamento definitivo.
- XVI. O sistema deverá possuir porta ethernet 10/100/1000BaseT para conexão à rede local com interface RJ45.
- XVII. Deverá fazer parte do fornecimento da solução todos os softwares e hardwares necessários para o perfeito funcionamento do sistema.
- XVIII. Os equipamentos e materiais fornecidos deverão ser novos, admitindo-se seminovos com bom estado de conservação e em pleno funcionamento.
- XIX. O sistema deverá realizar a gravação (simultânea e continuamente) dos ramais do Call Center e demais ramais da rede com discriminação dos usuários.
- XX. O sistema deverá armazenar apenas informações úteis, não gravando canais sem sinais, ociosos ou inoperantes, de modo a minimizar a ocupação nos dispositivos de armazenamento.
- XXI. Não serão aceitas soluções baseadas na retirada do sinal de áudio no aparelho telefônico ou nos rádios, através de adaptadores ou conversores digital/analógico externo.

- XXII. O sistema deverá possibilitar os diversos modos de ativação: Voz ou loop de tensão, pelo menos, de acordo com a necessidade de operação.
- XXIII. Deverá efetuar local e remotamente via LAN/WAN, a monitoração em tempo real, por usuários devidamente autorizados, das conversações em andamento em cada canal de gravação, sem prejuízo das gravações em curso.
- XXIV. Deverá possuir controle de ajuste de ganho dos sinais de áudio.
- XXV. Deverá criar e manter um amplo catálogo (base de dados) das gravações, baseado no padrão SQL ou Oracle.
- XXVI. Deverá permitir aos usuários autorizados, mediante senha, pesquisar e/ou reproduzir, facilmente e imediatamente, as gravações armazenadas em HD, através de quaisquer parâmetros registrados pela base de dados: agente ou nome, número telefônico do chamador, ramal/ID da PA, data, hora, duração da chamada etc..
- XXVII. Deverá realizar mediante permissão através de senha, acesso remoto, via rede LAN/WAN, para pesquisa e/ ou reprodução de gravações.
- XXVIII. Deverá disponibilizar o controle completo das funções de reprodução, tais como:
- XXIX. Iniciar, parar, avanço, retrocesso, avanço rápido, retrocesso rápido etc.
- XXX. Deverá ter operação de gerenciamento, acessos, recuperação de informações etc., controlado por perfis customizados de senhas, tais como:
- Permitir o acesso às opções de configuração do sistema e funcionalidade plena, e
 - Permitir a reprodução e/ ou monitoração de somente um canal, grupos de canais ou todos os canais, sem acesso às opções de configuração do sistema.
- XXXI. Deverá permitir ao administrador do sistema, no servidor de gravação e remotamente via micro PC, em ambiente LAN/WAN: supervisionar as operações, configurar os parâmetros do sistema de gravação, permitir a visualização das funcionalidades, tais como, taxa de ocupação dos discos rígidos, taxa de ocupação da mídia DVD, status de operação de cada canal (gravando, desativado ou inativo), alarmes de falhas no equipamento, gerenciamento da segurança de acessibilidade ao sistema, acesso aos arquivos de registro (logs) do sistema etc..
- XXXII. Deverá apresentar alarmes sonoros e/ ou visuais para, pelo menos, as seguintes situações:
- HD esgotando a capacidade de armazenamento, e
 - Detecção de falha no sistema.
- XXXIII. Deverá gerar relatórios estatísticos que contemplem, no mínimo, as seguintes informações:
- Relatórios das quantidades de ligações por ramal, grupos de ramais e totais e por intervalo de tempo, e
 - Relatórios das quantidades de chamadas por período de tempo.
 - Relatórios dos níveis de qualidade e desempenho das atendentes.
 - Deverá permitir gravar sob demanda, onde o atendente ou o supervisor inicia e interrompe a gravação. O Sistema poderá, também, iniciar a gravações automaticamente, sem a intervenção humana.

001 (um) Sistema de Comutador de Rádio VHF/UHF integrado ao SIÇ com as seguintes características mínimas:

- I. Esta especificação tem como finalidade estabelecer as características básicas, para a disponibilização de solução única para integração dos sistemas de rádio comunicação analógico e digital, telefonia móvel, fixa, VOIP e rede de computadores através de software, prover na mesma plataforma vídeo conferência entre usuários. A solução deverá integrar a todos os sistemas de comunicação aqui fornecidos. A solução deverá ser integrada, também, à rede de dados da SES/SAMU.
- II. Modulo de Interoperabilidade de plataforma de comunicação Analógica e Digital com as seguintes características mínimas:
 - Permitir a inserção de até 16 (dezesesseis) canais.
 - Tela Alfanumérica de 8 (oito) Caracteres.
 - Alerta de Chamada (envio / recepção).
 - PTT-ID (envio / recepção).
 - Inibição Seletiva do Rádio (recepção).
 - Chamada Seletiva (envio / recepção).
 - Verificação do Rádio (recepção).

- Emergência (envio).
 - Eliminação de Canal Ruidoso.
 - Varredura com Dupla Prioridade.
 - Bloqueio de Canal Ocupado.
 - Repetidor / Comunicação Direta.
 - Compressão de Voz (X-Pand T).
 - Transmissão Interna Ativada por Voz (VOX).
 - Limitador de Tempo de Transmissão.
 - CSQ/PL/DPL.
 - Escalart.
 - Sinalização MDC-1200 (envio / recepção).
 - Sinalização Quik-Call II (envio / recepção).
 - Sinalização DTMF (envio).
 - 4 (quatro) Botões Programáveis.
- III. Detalhamento do Hardware/Chassi
- IV. Hardware inteligente e programação FPGA com múltiplos modos operacionais atualizáveis viam download.
- V. Upgrade com implementação de novos recursos podem ser realizados, sempre que as novas versões dos drivers e sistemas para voz e/ou dados são disponibilizadas Capacidade de armazenamento: 500 (quinhentos) GB
- VI. Memória do sistema: 2GB de RAM
- VII. Recursos avançados do Appliance:
- Gerenciamento e monitoramento do sistema,
 - Monitoramento de voltagem da CPU,
 - Wake-on-LAN, Keyboard-Power-on, Timer-Power-on, e
 - Gerenciamento de energia.
- VIII. Sistema Operacional: Windows ou Linux.
- IX. Temperatura ideal para funcionamento: 0~50°C.
- X. Umidade ideal para operação: 0% ~ 93%.
- XI. Umidade relativa. não condensada.
- XII. Opções de montagem: Desktop ou em paredes.
- XIII. Potência: 110/220W DC to DC entroncamento SIP e Ramais IP.
- XIV. Recurso de entroncamento SIP Versão: SIPv2 (RFC3261).
- XV. Compatível com autenticação MD5.
- XVI. Codecs de voz: G.729, G.711 (A-Law & -Law), GSM e iLBC.
- XVII. Interface com sincronismo único com alta flexibilidade de conexão de 2 (duas) a 48 (quarenta e oito) portas FXS em uma mesma placa.
- XVIII. A conexão dos ramais ao DG é feita por um cabo telefônico padrão de 12 (doze) linhas codificadas por cores ou, através de um cabo Amphenol-Y que se conecta a um patch panel de telefonia com até 24 ramais. Permitir o uso E1 - Protocolos Compatíveis e Ferramentas – quando necessário.
- XIX. Protocolos compatíveis: Voice CAS, MFC/R2, PRI, ATM, Frame Relay, X.25, HDLC, PPP, SS7, Transparent bit-stream, BSC.
- XX. Protocolos de alto nível: IP/IPX sobre Frame Relay/ PPP/HDLC/ X.25, X.25 sobre Frame Relay (Annex G), BSC sobre X.25, SNA sobre X.25, PPPoE, PPPoA, IP sobre ATM
- XXI. Ferramentas de diagnóstico: Canal exclusivo para LOOP Test Compatível com o protocolo SNMP.
- XXII. Placa adicional DSP com cancelador de eco opcional. Cancelamento de eco G.168-2002 na placa.
- XXIII. 1024 taps/128 ms tail por canal em todas as densidades dos canais.
- XXIV. Decodificação DTMF e reconhecimento de tom.
- XXV. Melhorias na qualidade de voz: Proteção musical Octasic, controle de acústica do eco e redução adaptável de ruídos.
- XXVI. Sistema de recuperação por meio de Hardware para a solução em questão com as seguintes

características mínimas:

- Interface PCI 32 bit,
 - Suporte a discos rígidos SATA e SATA-II,
 - Suporte a BIOS ofertada,
 - Ser Plug and Play, possuir opções de instalação expressa e customizada,
 - Suportar HD com 250 (duzentos e cinquenta) GB,
 - Proporcionar recuperação imediata para os sistemas Windows XP, VISTA, VISTA 64 (mesmo havendo modificações a serem feitas no Windows) e Server 2003, além de Linux UBUNTU, SUSE , RedHat e Fedora,
 - Propiciar recuperação automática e instantânea de Backup,
 - Suportar os sistemas operacionais Windows XP, VISTA , VISTA 64 (mesmo havendo modificações a serem feitas no Windows) e Server 2003, além de Linux UBUNTU, SUSE , RedHat e Fedora,
 - Suportar partição de boot múltipla, com no mínimo 2 (duas) partições e no máximo 40 (quarenta),
 - Suportar partição de dados específica, com no mínimo 2(duas) partições e no máximo 40 (quarenta),
 - Oferecer proteção contra exclusão das partições existentes (ex. fdisk, utilitários de configuração, etc.),
 - Possuir interface Lan 10-100. Opcional Lan gigabit.
 - Possuir display monocromático Touchscreen para configuração.
 - Oferecer controle de senha por nível – administração, backup e restauração.
 - Proporcionar recuperação CMOS no modo automático.
 - Permitir a seleção boot inicial, com indicação de uma partição padrão.
 - Permitir bloquear partições de boot.
 - Permitir programação do tempo para recomeçar de 3 (três) a 30 (trinta) segundos.
 - Suportar a funcionalidade IDE/SATA HD clone, com até 7 (sete) clonagens simultaneamente de hds e clone de até 200 (duzentos) computadores simultaneamente.
- XVII. Permitir a pré-seleção de restauração, do tipo auto restauração da partição de boot com as seguintes opções mínimas: ao reiniciar, diária, semanal, mensal e em data específica.
- XVIII. Permitir bloquear seleção do boot, permitindo somente o Drive C, A e C, ou BIOS.
- XIX. Fornecer proteção contra exclusão/perda do dispositivo.
- XX. Permitir configurar funcionalidade de auto limpar a partição de dados de forma programada: ao reiniciar, diariamente, semanalmente, mensalmente e por data especificada.
- XXI. Permitir o acesso remoto, com opções de recuperação, ligar e desligar, escolher partição de boot e programação de tarefa.
- XXII. Possibilitar a instalação ou remoção de software de forma remota, em grupos de até 200 (duzentos) equipamentos, devendo ser fornecido software específico para esta funcionalidade

DOS SISTEMAS DE RASTREAMENTO

- I. A solução deverá contemplar interfaces que permitam ao SAMU visualizar e monitorar o posicionamento das ambulâncias e motocicletas em tempo real em mapas georeferenciados, estabelecimento de comunicação de voz, dados e imagens com as ambulâncias, armazenagem, confirmação de eventos, sistemas a serem implantados que permitam a requisição de usuários externos às consultas disponibilizadas pelos sistemas de informações da SES/SAMU, em um mesmo equipamento.
- II. Deverá permitir, ainda, o despacho das ocorrências às ambulâncias por meio de abertura de aplicativos nestes terminais móveis através de tela “pop-up” devendo o receptor confirmar o recebimento do evento para armazenagem no banco de dados central.
- III. A solução deverá contemplar interfaces que permitam as ambulâncias acessarem os sistemas existentes na SES/SAMU para consulta, estabelecerem comunicação de voz, dados e imagens com a central e com quaisquer ambulâncias, visualizarem o posicionamento das ambulâncias em tempo real em mapas georeferenciados, estabelecer comunicação através de mensagens instantâneas e confirmação de eventos. As motocicletas deverão, somente, ser rastreadas.
- IV. Os equipamentos, softwares e dispositivos que formam o sistema embarcado de monitoramento, GPS e computador de bordo com transmissão de dados, voz e imagens em GPRS/EDGE/3G devem possuir as características mínimas relacionadas abaixo:

038 (trinta e oito) Smartphones, com as seguintes características mínimas:

- Display no mínimo de **6,0 polegadas**.
- Capa protetora anti-impacto;
- Processador de 8 Core **1.8 GHZ**;
- Memória RAM 3 GB;
- 32GB.
-

001 (um) Sistema Central de Monitoramento GPS integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

- I. Deverão ser instaladas nos servidores de gerenciamento.
- II. Sistema em Português Brasileiro.
- III. Deverá possuir o mapa georeferenciado do DF.
- IV. Permitir a criação e edição de Tracklogs, Rotas e Waypoints.
- V. Possuir banco de dados com diferentes referências de datum.
- VI. Calcular comprimentos cartográficos, velocidades instantâneas e médias nas Tracklogs.
- VII. Função de Zoom in e Zoom out.
- VIII. Mostrar na tela: o nome, o comentário ou um comentário do Waypoint em caixa de texto.
- IX. Possibilitar a mudança da cor do fundo, linhas de grade e do texto dos Waypoints.
- X. Permitir navegação total sobre a imagem digitalizada do mapa.
- XI. Possibilidade de mudar a impressão para o modo Grade Verdadeira.
- XII. Função de Navegação em Tempo Real (RTN).
- XIII. Permitir impressão em escala.
- XIV. Possuir protocolo NMEA para navegação em tempo real com aparelhos GPS.
- XV. Função AutoLoad de carregamento automático de imagens de mapas na Navegação em Tempo Real (RTN).
- XVI. Rastreamento veicular com opção que permite modificar ícones através de eventos.
- XVII. Rastreamento veicular com navegação em tempo real.
- XVIII. Possuir rotinas de rastreamento por GPRS.
- XIX. Possuir interface para o Google Earth em navegação em tempo real.
- XX. Possuir marcação de velocidade do veículo.
- XXI. Receber e enviar informações para banco de dados tipo SQL.
- XXII. Compatíveis com tecnologias AJAX, XML/JSON, NET e SQL.
- XXIII. Permitir o envio dos dados e coordenados sobre HTTP e TCP/IP.
- XXIV. As seguintes funções e ícones devem ser apresentados na tela do Administrador do Sistema:
 - Mapa geral georeferenciado com opção de visão por satélite ou terreno.
 - Ícones de zoom in e out com facilidade de arrastar o mouse selecionando uma área de preferência para zoom (abrir o quadrante pela seleção do mouse).
 - Função de importar e exportar o rastreamento.
 - Funções especiais para administradores de sistema.
 - Deve possuir ícone de gerenciamento para pesquisar/ buscar a informação desejada (ex. ambulância XPT).
 - Permitir escolha de cores, ícones e identificação das ambulâncias no mapa.
 - Atalho de ajuda on-line.
 - Atalho para login/ logout.
 - Seleção de ambulância específica por “pan”.
- XV. As seguintes funções devem ser mostradas na tela a respeito do veículo rastreado:

- Informações do veículo: Login ID, placa, nome e identificação da ambulância.
 - Tela com descritivo geral sobre a ambulância.
 - Informações sobre o posicionamento da ambulância: Latitude, longitude, altitude, velocidade, última leitura realizada.
- VI. Deverão conter na tela de gerenciamento todas as ambulâncias simultaneamente ou somente aquelas que forem selecionadas apontando as seguintes informações mínimas:
- Login ID, placa, nome e identificação, última posição, rastreamento e opção de mostrar a ambulância ou não no mapa.
 - Opção de selecionar o rastreamento dos veículos selecionados com atualização em tempo real do posicionamento.
 - Ícone de auto up-date de posição da ambulância (com opção de marcar e desmarcar).
 - Tabela contendo o início e fim do percurso, distância percorrida com ícones de seleção. Nesta tabela deverá ser possível visualizar todas as ambulâncias simultaneamente ou somente aquela selecionada.
 - Tabela de pontos de rastreamento com seleção de filtros como, por exemplo: período de tempo, velocidade, altitude com ícones de habilitação da função.
 - Tabela de exportação no formato KML e CSV contendo informações do tipo: data, tempo de percurso, distância, velocidade, identificação do veículo etc..
 - Total integração com ferramenta de Mapas, tipo Google Maps.
 - O sistema deve permitir a inserção de novas facilidades e ícones caso seja requerido pela SES/SAMU.
- VII. Deverá possuir plataforma amigável para gerenciamento e visualização remota através de qualquer browser.

040 (quarenta) licenças - Sistema Central de Monitoramento GPS, com as seguintes características mínimas:

- I. Sistema em Português Brasileiro.
- II. Possuir protocolo NMEA para navegação em tempo real com aparelhos GPS.
- III. Permitir o armazenamento local e o envio dos dados e coordenados sobre HTTP e TCP/IP.
- IV. Ser instalável em clientes com sistema operacional Windows com módulo GPS integrado ou Bluetooth GPS.
- V. Deverá possuir plataforma amigável para gerenciamento e visualização remota através de qualquer browser.
- VI. Deverá ser possível que uma ambulância visualize o posicionamento de outra através da mesma interface browser.

001 (um) Solução de Central de Monitoramento e backup, com as seguintes características mínimas:

- I. A Central deverá contemplar 04 (quatro) estações de monitoramento a serem instaladas em ambiente a ser indicado pelo SAMU no ato da vistoria técnica. Essas estações devem ser formadas por microcomputadores com monitor colorido tipo LCD de 70 polegadas, que permita as seguintes funções:
 - Deverá mostrar o mapa contendo o posicionamento das ambulâncias.
 - Deverão estar instalados os softwares de monitoramento e gerenciamento do sistema.
 - Deverá permitir o acesso da imagem da ambulância on-line.
 - Todas as informações a respeito do rastreamento da ambulância (posicionamento GPS), emissão da ocorrência e recepção, deverão estar armazenadas nestes servidores e copiadas nos servidores SQL.
- II. Hardware Mínimo: Os servidores de processamento a serem usados no subsistema da solução deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:
 - Gabinete padrão rack 19" (dezenove polegadas).
 - Processador Intel Xeon 2,8 GHz, Cache 6MB e 1.333MHz FSB ou similar.
 - Memória 2GB 800MHz, expansível a 8GB.
 - Unidade CDRW e DVD (Combo) 24x.

- Placa Dual Gigabit 10/100/1000BaseT.
- Placa Dual vídeo com pelo menos 512MB.
- Hard Disk 250GB 7.200 rpm SATA.
- Rack fechado completo com 22 U.
-

001 (um) Sistema Central de Monitoramento GPS, com as seguintes características mínimas:

- I. Envio de posicionamento global automático da ambulância – (GPS) deverá ser encaminhado para a central de monitoramento em intervalos de no máximo 5 segundos.
- II. Envio de posicionamento global do local de atendimento de ocorrência para ao Banco de Dados.
- III. Realizar as seguintes consultas na aplicação cliente/servidor no Web Server da SES/SAMU através do dispositivo móvel:
 - Veículos,
 - Condutores de veículos, incluindo retorno de foto do condutor,
 - Indivíduos, e
 - Ocorrência do SAMU.
- IV. Aplicação deve conter permitir a criação de link na área de trabalho das diversas consultas e aplicação disponibilizadas.
- V. Deverá disponibilizar nos dispositivos móveis, visualização aos mapas georreferenciados dos quadrantes de área utilizados pelo SAMU.
- VI. Prover banco de dados reduzido para dispositivo móvel a fim de servir ao gerenciamento da aplicação e agilizar as aplicações.
- VII. Promover atualização do sistema de forma remota e imediata quando houver, por meio da verificação de novas versões dos módulos.
- VIII. Gravar logs de atualização do aplicativo no servidor de atualização da SES/SAMU e no dispositivo móvel (banco de dados local).
- IX. Apresentar teclado virtual alfanumérico personalizado.
- X. Armazenar o número de série do dispositivo móvel e o identificador do chip no banco de dados local do aplicativo para controle futuro de segurança no acesso.
- XI. Permitir autenticação na aplicação cliente com a conexão off-line criação de cache, tornando possível o registro de consultas estando off-line, que ficarão armazenadas aguardando a conexão para o envio a central, em casos que o dispositivo estiver impossibilitado.
- XII. Reconfigurar automaticamente a conexão de rede local ou do My Isp (Internet do Sistema Operacional) ou de conexões GPRS.
- XIII. Realizar validação de usuário pela senha, identificador do chip e número de série do dispositivo móvel para as conexões.
- XIV. Permitir a consulta por digitação de informações no terminal embarcado para verificação no banco de dados do SAMU.
- XV. Permitir recursos de captura de imagens.
- XVI. Permitir o uso de módulo Sonoro, responsável por reprodução e gravação de sons do sistema.
- XVII. Possuir tela de Ajuda para todos os módulos do sistema.
- XVIII. Prover recurso de integração/conexão com sistema de posicionamento global (GPS).
- XIX. Mostrar informações do GPS.
- XX. Capaz de conectar automaticamente com o dispositivo GPS.
- XXI. Será capaz de estabelecer conexão por meio de VPN, por Dial up, Dial up Satelital, Rede Wireless, Conexão GPRS e conexão de rede local.
- XXII. Apresentar proteção de tela com senha.
- XXIII. Ativar função de telefonia do dispositivo móvel automaticamente.
- XXIV. Permitir a configuração da porta da impressora.
- XXV. Permitir a configuração do endereço (URL) de execução da rede informações do SAMU.
- XXVI. A estrutura do sistema Cliente/Servidor deverá ter os seguintes componentes:
 - Sistema gerenciador do dispositivo móvel,
 - Módulo de banco de dados,

- Módulo de funções,
- Módulo de gerência de conexões,
- Módulo de gerência de GPS,
- Módulo de identificação,
- Módulo de Web Services, e
- Módulo sonoro.

XXVII. A Estrutura da Solução deverá operar sob as seguintes características mínimas:

XXVIII. A conexão dos equipamentos poderá utilizar conexões GPRS/GSM (via telecom), Dial up e Satelital para estabelecer a VPN com a rede SAMU,

XXIX. As conexões via telecom GPRS/GSM se aplicam a qualquer operadora de telecomunicação que possua acesso móvel à internet, desde que atenda às condições mínimas exigidas,

XXX. Conexão via internet (com VPN), e

XXXI. Acesso aos Bancos de dados do SAMU.

XXXII. Conter uma versão Web com as seguintes características mínimas:

- Conter as interfaces para o acesso aos dados de indivíduos, veículos e demais informações pertinentes,
- Conter interface para confirmação da ocorrência recebida no terminal,
- Armazenar todas as requisições realizadas, bem como o retorno das requisições, deverá adotar o padrão de registro de logs especificado pelo SAMU, devendo gravar os dados de requisição e retorno de consulta no módulo de logs do sistema de informação do SAMU (inclusive posicionamento global do local da consulta) na base de dados do SAMU,
- Utilizar conexões visando o acesso a Serviços Web disponibilizados pela Rede de informações do SAMU,
- Adotar os esquemas definidos pelo SAMU para o acesso aos serviços Web, e
- A estrutura da Aplicação WEB deverá ter os seguintes componentes:
 - i. Módulo principal.
 - ii. Módulo funções.
 - iii. Módulo de Web Services.
 - iv. Módulo consultas.

a) Bloquear Usuários utilizando timeout de sessão:

- i. Usar autenticação com usuário e senha.
- ii. Efetuar validação do usuário remotamente.
- iii. Customizar a apresentação de dados a fim de obter ganho no desempenho.
- iv. Permitir a limpeza de cachê.
- v. Permitir a configuração do número de tentativas do usuário para bloqueio.

b) Conter uma versão Web com as seguintes características mínimas:

- i. Possuir compatibilidade com Windows e Linux.
- ii. Realizar as consultas em Web Server do SAMU através do dispositivo móvel:

110 (cento e dez) Sistemas de Comunicação de GSM/IP com VPN integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

- I. A solução deverá operar com serviço GSM/GPRS/4G fornecido pela licitante com velocidade de conexão mínima de 512 Kbps.
- II. Deverá apresentar a identificação do dispositivo e do número do telefone para armazenamento em banco de dados.
- III. Deverá possuir canal de voz com priorização de pacotes para o sistema de comunicação adquirido.
- IV. Deverá possuir conexão VPN em servidor do SAMU para entrada na rede de telefonia.
- V. Os modems deverão ser fornecidos pelo licitante garantindo a substituição imediata em caso de defeito.

- VI. Deverão ser fornecidos adicionalmente 80 (oitenta) aparelhos celulares os quais devem permitir a comunicação, com minutagem ilimitada. Deverá ser garantida a substituição imediata no caso de defeito.
- VII. Deverá ser fornecido equipamento Gateway GSM com tecnologia SIP que permita 30 ligações simultâneas. A qual deve realizar todos os chamados de saída oriundos do sistema de telefonia IP constante neste Instrumento. Todos chips para o correto funcionamento deste produto fazem parte do escopo de fornecimento.

001 (um) Sistema de Rastreamento de Ambulâncias integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

- I. Os dispositivos móveis deverão enviar sua posição GPS em intervalos de no máximo a cada 5 segundos para central do SAMU.
- II. Os dispositivos móveis embarcados deverão ter a função on/off desativadas.
- III. Os dispositivos móveis deverão possuir um alerta de emergência para a viatura nos momentos em que o operador esteja incapaz de estabelecer comunicação verbal ou escrita com a central do SAMU.
- IV. Deverá ser possível a execução remota de qualquer software instalado nos terminais móveis das viaturas assim como o desligamento manual ou automático do sistema embarcado.
- V. Os dados enviados deverão ser armazenados em banco de dados SQL com as variáveis iniciais: coordenadas x, y, data, hora, código do dispositivo móvel, área de atuação.
- VI. Os dados coletados deverão ser georreferenciados e apresentados aos usuários na aplicação desenvolvida pela contratada de forma a ser transparente ao usuário sua utilização.
- VII. Os dispositivos deverão pertencer a uma área de atuação (quadrante) com coordenadas limites previamente definidas, quando o dispositivo sair dessa área limite deverá ser emitido um alerta imediato ao dispositivo e 30 segundos após para a central do SAMU, o qual terá sua cor alterada no mapa georreferenciado.
- VIII. Os dispositivos deverão possuir cores diferentes de plotagem no mapa georreferenciado por regiões de atuação, as cores serão definidas pela contratante.
- IX. Deverá possibilitar a visualização das ocorrências em mapa georreferenciado, após armazenamento do local GPS da ocorrência enviado pelo dispositivo móvel em atendimento de ocorrência, podendo ser uma ocorrência específica ou quantas forem necessárias após classificação no banco de dados.
- X. A solução deverá fornecer relatórios das posições GPS (por ambulância, por rota percorrida, por horário de atuação, por viatura fora da área limite), as viaturas que mais transitaram durante o período solicitado (turno, dia, semana e mensal) e outros que forem de interesse do SAMU.
- XI. Deverá ser fornecido acesso a rede internet dedicado, devidamente dimensionado para a realização do serviço elencado neste item, com intuito de permitir a comunicação com as unidades móveis. O equipamento responsável pela segurança da comunicação, firewall e VPN deverá ser também fornecido.

DOS EQUIPAMENTOS DE COMUNICAÇÃO

009 (nove) Aparelhos telefônicos IP, com as seguintes características mínimas:

- I. Deverão ser do mesmo modelo e fabricante.
- II. Padrões IEEE 802.3 10BASE-T Ethernet e IEEE 802.3u 100BASE-TX Fast Ethernet
- III. Interfaces Ethernet
 - 1 porta Ethernet 10/100 Base-Tx padrão RJ-45 para conexão com a WAN
 - 1 porta Ethernet 10/100 Base-Tx padrão RJ-45 para conexão com o PC ou LAN
- IV. Permitir os seguintes protocolos de Internet:
 - IP, TCP, UDP, ARP, HTTP, DHCP client e DNS
 - Suporte ao protocolo de VoIP SIP
 - Suporte ao protocolo SRTP para confidencialidade
 - Suporte a auto provisionamento via HTTPS
 - Suporte a Log de eventos em servidor externo via Syslog com pelo menos 5 níveis de log
- V. Possuir os Codecs de Áudio G.7.11u-law/a-law, G.729a, AEC (Acoustic Echo Cancellation) e iLBC.
- VI. Possuir as funcionalidades de:

- Rediscagem.
 - Menu.
 - Mudo.
 - Transferência.
 - Espera.
 - Correio de Voz.
 - Conferência em 3 Vias (3-way conference).
 - Alto-Falante.
 - Agenda (100 registros).
 - Discagem Especial (14 registros).
 - Revisão de endereços de registros (Review address records).
 - Ajuste de volume de Alto-Falante/Campainha.
- VII. Possuir os tons de DTMF, tons de campainha (4 tons de campainha selecionáveis), tom de discagem de retorno (Ring Back Tone), tom de discagem e tom de ocupado.
- VIII. O teclado deve possuir:
- Teclas de 0 a 9, tecla * e tecla #
 - Teclas de Função: Correio de Voz, Conferência em 3 vias (3-way conference), 10 teclas de discagem rápida memorizáveis, mudo, rediscar, espera, alto-falante ligado/desligado e tecla telefonista
 - Outras teclas: configuração de discagem rápida, agenda, menu, Ok, cancelar e teclas de navegação
- IX. Assinalamento de endereço de Rede por PPPoE, DHCP e IP estático.
- X. Upgrade de Firmware via TFTP.
- XI. Gerenciamento e Configuração pelo Teclado, LCD e Browser.
- XII. Permitir a ativação de, pelo menos, 04 linhas e/ou ramais registradas em sistemas de comunicações distintos.
- XIII. Possuir LEDs indicadores de Status de linha, Status do alto falante e chamada em recebimento.
- XIV. Alimentação Elétrica:
- Adaptador externo bivolt automático 100/240VAC
 - Possibilidade de alimentação via PoE.

022 (vinte) Licenças de Softphones:

- I. Suportar o atendimento simultâneo de, no mínimo, 06 linhas
- II. Tecla independente de mute, speaker fone, flash, redial, call recording, call transfer, áudio conference, não perturbe, pop-up (quando entrar uma ligação), videoconferência, mensagem instantânea.
- III. Possuir facilidades de auto update, auto configurar, configuração de múltiplas linhas VoIP (ramais distintos).
- IV. Ser configurável via browser.
- V. CODECS suportados:
 - Áudio: G711u/G711a, G729a, GSM, iLBC, PCM e G722.2.
 - Vídeo: H263, H263+ e H264.
- VI. Possuir facilidades de cancelamento de eco, VAD/DTX, cancelamento de pacotes perdidos, ajuste automático de CODEC, controle automático de ganho, redução de ruído
- VII. Criptografia.
- VIII. Suportar HTTPS sobre TLS.
- IX. Suportar SIP sobre TLS.
- X. Suportar endereçamento Ipv6 e DNS (AAAA).
- XI. Suportar Xtunnels (TCP-tunneling).
- XII. Suportar STUN (NAT/firewall transversal), TURN (NAT/firewall) e ICE (mecanismo que estabelece a menor conexão entre dois pontos).

DO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO SEM FIO

017 (dezessete) Sistemas de Rádio-Enlace, com as seguintes características mínimas:

- I. Promover a interligação da unidade central do SAMU e os Hospitais da Rede Pública.
- II. Deverá ser adotado o padrão IEEE 802.11a ou IEEE802.11g com velocidade de conexão mínima entre os pontos de 10MBps.
- III. Configurações mínimas dos rádios:
 - Gateway Access Point tri mode IEEE 802.11a/b/g.
 - CSMA/CA, 802.11a: OFDM, 802.11g: OFDM e 802.11b: DSSS.
 - 802.11b: 11/5.5/2/1Mbps, Auto.
 - 802.11a/g: [54/48/36/24](#)/18/12/9/6Mbps, Auto.
 - Possuir quatro níveis de ajuste de potência de transmissão (17dB/-3dB/-6dB/-9dB).
 - Sensibilidade IEEE 802.11b mínima de -94dBm para 1Mbps e -85dBm para 11 MBps.
 - Sensibilidade IEEE 802.11g mínima de -90dBm para 6Mbps e -72dBm para 54Mbps.
 - Sensibilidade IEEE 802.11a mínima de -85dBm para 6Mbps e -68dBm para 54Mbps.
 - Possui 5 canais para 802.11a e 11/13/14 canais para 802.11b/g.
 - Possuir 2 conectores (WLAN1 / WLAN2).
 - Modo Backhaul (WDS) e Access Point.
 - Possuir encriptação WEP-64/128, WPA, WPA2.
 - Possuir Hide SSID.
 - Possuir os protocolos IEEE 802.3, IEEE 802.3u, 10Base-T, 100Base-TX.
 - Possuir gerenciamento via HTTP / HTTPS, Telnet.
 - Possuir SNMP v2/v3, private MIB, Trap.
 - Permitir upgrade de firmware via HTTPS.
 - Deve permitir o balanceamento de carga entre enlaces
 - Possuir Syslog, AP discovery, AP status, AP setup, upgrade, reboot, reset.
 - Possuir PPPoE, DHCP client, MAC filtering, VPN pass-through.
 - Permitir, no mínimo, 250 usuários.
 - Possuir iPass, HTTP login, HTTPS login, 802.1x, Local database authentication, remoto RADIUS server authentication.
 - Possuir os protocolos RFC 768 UDP, RFC 791 IP, RFC 792 ICMP, RFC 793 TCP, RFC 826 ARP, RFC 1034, 1035 DNS, RFC 1058 RIP, RFC 1119 SNTPv2, RFC 1541 / 2131 / 3046 DHCP client / Server, RFC 1631 NAT, RFC 2068 / 2616 http, RFC 2516 PPPoE, RFC 2865, 2866 RADIUS.
 - Encapsulamento a prova de intempéries.
 - Possuir dispositivo interno de operação no caso de falta de energia AC, recarregável, com autonomia mínima de 10 horas ininterruptas.
 - Fonte de alimentação AC, bivolt 110/220AV automático.
 - Deverão ser fornecidos todos os cabos de alimentação, UTP Cat 6 blindado e power injector (PPPoE).
- IV. Deverão ser fornecidas todas as antenas e torres (se necessárias) para o adequado funcionamento do sistema.
- V. O projeto deverá estar de acordo com as normas vigentes e ser devidamente reconhecido e assinado pela unidade competente (CREA/DF).
- VI. As frequências de utilização ou qualquer necessidade de autorização por parte da ANATEL será feito pelo SAMU com o apoio da empresa licitante vencedora do certame.
 1. O projeto do rádio enlace deverá ser apresentado na proposta comercial e técnica junto com as documentações pertinentes de modo que será analisada tecnicamente pelos funcionários do SAMU, sendo necessária a respectiva vistoria prévia dos locais pelo proponente.
- VII. A não apresentação do projeto ou omissão de informações serão motivos para desclassificação imediata da empresa licitante.

DO SISTEMA DE MONITORAMENTO REMOTO

001 (um) Sistema de monitoramento remoto de desempenho a ser instalado no SES/SAMU/Call Center, com as seguintes características mínimas:

- I. Permitir o monitoramento remoto, via WEB – Browser.
- II. Possuir escalabilidade de forma a permitir o acréscimo de câmeras e servidores.
- III. Cada servidor deve suportar, no mínimo, 08 (oito) câmeras de vídeo analógicas ou digitais.
- IV. Deverão ser fornecidas, no mínimo, 04 (quatro) câmeras de alta resolução, com no mínimo 30fps, para monitoramento remoto.
- V. O sistema de monitoramento deverá suportar até 120 (cento e vinte) quadros por segundo.
- VI. Ser compatível com os padrões PAL-M e NTSC.
- VII. Possuir detecção de movimentos ajustável com máscara de exclusão.
- VIII. Deve ajustar, automaticamente, o número de quadros capturados por cada câmera de acordo com o número de câmeras conectadas ao processador de captura de imagens.
- IX. Deve ser baseado em eventos (ocorrências relevantes à interpretação dos fatos ocorridos em ordem cronológica tais como imagens, eventos de controle e eventos de exceção) que possam ser recuperados de forma única, independente de data e hora, e sem perda da sequência de imagens se houver alguma alteração no relógio do servidor.
- X. Disponibilizar os seguintes eventos: imagem sem movimento, imagem com movimento, desligamento do servidor, religamento do servidor, desligamento da câmera, religamento da câmera, perda do sinal da câmera, parar a gravação e iniciar a gravação.
- XI. Permitir a configuração de uma política de exclusão de imagens e eventos quando do estouro da capacidade de armazenamento. Essa solução deve suportar as seguintes regras de exclusão:
 - Exclusão do evento com o menor índice da câmera com a data mais antiga.
 - Exclusão do evento com o menor índice da câmera com maior número de eventos.
 - Exclusão do evento com o menor índice da câmera com maior espaço ocupado.
 - Permitir a definição da porcentagem de ocupação em disco, por câmera, através da atribuição de um fator de peso para cada câmera.
 - Permitir a pré-gravação de eventos – gravar todos os eventos a partir de um período de tempo anterior à detecção de movimento, mantendo a sequência crescente dos índices destes eventos.
 - Permitir a pós-gravação de eventos: gravar todos os eventos durante um período de tempo após a detecção de movimento, mantendo a sequência dos índices destes eventos.
 - Deverá possuir no mínimo 02 (dois) discos rígidos de 500Gb padrão SATA e utilizar tecnologia RAID-1 para a configuração dos discos utilizados para armazenamento.
 - A taxa de compressão utilizada no armazenamento das imagens no servidor deve ser dissociada da taxa de compressão utilizada para a reprodução e transmissão das imagens, de forma a aperfeiçoar os recursos de comunicação de dados (banda). Não deve haver limitação para o número de conexões simultâneas, cada qual com sua taxa de compressão desejada.
 - Deve permitir a escolha da resolução de captura das imagens das câmeras. O padrão mínimo utilizado será de 320x240 pixels. Caso a câmera permita maior resolução, o servidor deverá ser configurado para capturar na resolução desejada.
 - O servidor deve permitir, de forma transparente ao usuário, a integração entre câmeras analógicas e digitais, podendo, por exemplo, exibir, em um mesmo console as imagens destes dois tipos de câmeras.
 - O servidor deve permitir a sincronização dos relógios (via servidor NTP).
 - Permitir no mínimo 100 usuários simultâneos, atendendo a diferentes exigências de qualidade de imagem, sem prejuízo de desempenho de captura e armazenamento das imagens digitalmente, garantindo que o sistema de monitoramento remoto não perca quadros, independentemente do número de usuários simultâneos, conectados ao servidor.
 - Permitir a pré-filtragem das imagens capturadas objetivando a diminuição do ruído das mesmas.
 - Permitir a criptografia dos eventos armazenados.
 - Utilizar a compressão das imagens por software.
 - Disponibilizar as informações genéricas das imagens no próprio arquivo, ou seja, o arquivo de evento, comprimido ou não, deverá possuir em seu cabeçalho todas as informações referentes ao evento tais como data do evento, tamanho do arquivo e número da câmera.
 - Permitir que todos os comandos de configuração do sistema de monitoramento remoto sejam realizados sem a necessidade de acesso a console principal dos equipamentos, permitindo assim que os servidores sejam instalados em uma dependência inacessível para os operadores.
 - Permitir o avanço e retrocesso rápido da imagem de uma câmera sem afetar as demais câmeras mostradas na mesma interface e sem necessidade de abrir novas janelas ou aplicativos.

- Permitir o avanço e retrocesso por períodos de tempo.
- Permitir a pesquisa pela data e pelo índice do evento.
- Permitir a geração de filme com as imagens do período selecionado pelo usuário.
- Permitir a utilização do zoom digital.
- Permitir via WEB – Browser, que o usuário configure o console dimensionando o tamanho da imagem das câmeras, bem como seu posicionamento, além de permitir a visualização das câmeras de qualquer servidor de captura em qualquer lugar.
- Permitir a configuração da taxa de transmissão em quadros por segundo, por câmera.
- Permitir o sincronismo de data e hora entre as câmeras exibidas, através da opção de “copiar” e “colar” entre as câmeras.
- Permitir a cópia da imagem para a área de transferência do sistema operacional.
- Permitir a seleção do nível de compressão para a recepção das imagens.

DAS INTERFACES DE TRONCOS E RAMAIS

003 (três) Módulos de interface E1 (R2 digital) integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

- I. Padrão rack de 19” (dezenove polegadas).
- II. Capacidade Inicial de 01 interface E1 podendo ser ampliado para, no mínimo, mais 01 interface E1 (total de 60 portas digitais – 2E1).
- III. Processador tipo RISC, 512 KB para boot:
 - 08 MB de memória flash, 64 MB de memória SDRAM
 - 02 portas LAN 10/100Mbps Ethernet
 - 01 porta console RS 232C
- IV. Suporte a módulos analógicos de voz, deve operar simultaneamente com as interfaces digitais:
 - Módulo analógico para telefones ou troncos analógicos com, no mínimo, 8 portas. Interface RJ11.
 - Módulo analógico para linhas PSTN com, no mínimo, 8 portas. Interface RJ11.
 - Módulo mistos para telefones, troncos analógicos e linhas PSTN com, no mínimo, 4 interfaces de cada. Interface RJ11.
 - Módulo E&M com, no mínimo, 8 portas Interface RJ45.
- V. Alimentação automática 110 - 220VAC, 50/60Hz, 100Watts com fonte redundante AC.
- VI. Protocolos de roteamento estático, IEEE 802.1Q VLAN Routing, RIP v1/v2, OSPF v2.
- VII. Protocolos WAN PPPoE para ADSL, DHCP Dynamic Host Configuration Protocol Networking.
- VIII. Padrões de VoIP ITU-T H.323 v2 com ITU-T H.235.
- IX. Padrões de compressão G.723.1, G.726, G.729a, G.711.
- X. Suporte a VAD, DTMF, CNG, G.168.
- XI. Sinalização SIP, H.323, e MGCP simultâneas.
- XII. Suporte a ITU-T H.323 Gateway, Gatekeeper.
- XIII. Gerenciamento Traffic Queuing e controle de fluxo Frame-Relay, padrão SNMP Agent (MIB v2), gerenciamento remoto, Rlogin, Telnet, Web based Managements usando HTTP Server.
- XIV. Lista de acesso, controle de acesso e proteção de dados, multiníveis de acesso por usuário.
- XV. Autenticação PPP.
 - Password Authentication Protocol (PAP).
 - Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP).
- XVI. Operação e manutenção com análise de performance (processamento, CPU, Interface).
- XVII. Permite auto carregamento do arquivo de backup e “restore”.
- XVIII. Sistema Booting/Rebooting através de ferramenta de observação.
- XIX. DHCP Server and Relay, Network Address Translation (NAT), Port Address Translation (PAT), IEEE Transparent Bridging (Spanning Tree Bridging e Concurrent Routing Bridging Protocol), Network Time Protocol (NTP), Command Line Interface (CLI), Load Balancing, etc..
- XX. Upgrade remoto usando FTP/TFTP

001 (um) Módulos de interface IP com 32 portas 10/100BaseTX PoE (RJ-45) integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

I. Interfaces analógicas de troncos para rotas de redundância:

32 (trinta e duas) interfaces analógicas para troncos PSTN.

- Loop Start Signalling Protocol.
- Detecção de Polaridade Reversa.

II. Funcionalidades dos módulos:

- Compatibilidade com padrão SIP.
- Permitir Registro por Porta ou por Equipamento.
- Permitir misto de registro por porta e por equipamento na mesma unidade.
- SIP Methods: ack, bye, cancel, info, invite, notify, options, ping, prack, publish, refer, register, subscribe, update.
- SIP Extension: Session Timer (UPDATE ou RE-INVITE), Proxy-Require, P-Asserted (RFC3325), MWI (RFC3842).
- Codecs de voz: G.711 a/u law, G.726, G.729a, G.723.1.
- CNG (Comfort Noise Generation).
- VAD (Voice Activity Detection).
- Detecção/Supressão de Silêncio.
- Cancelamento de Eco (G.165/G.168).
- Adaptive Jitter Buffer e Controle de Ganho Programável.
- In-band DTMF, Out-of-band DTMF relay (RFC2833, SIP Info).
- Múltiplas entradas de servidores SIP Proxy com mecanismo de tolerância a falhas.
- T.30 (G.111)/Real time T.38/Secured.
- DTMF, FSK (Bellcore & ETSI) detecção e geração de identificação de chamador.
- Suporte a Caller ID Restriction (CLIR).
- FXO hang-up detection: Busy Tone cadence auto learning/detection.
- Função Group Hunting.
- Digit Map.
- E.164 Numbering e suporte ENUM.
- Mensagem de Saudação gravável (portas FXO).
- Suporte a Hot-Line e Warm-Line.

III. Funcionalidades de Chamada:

- Call Hold, Call Waiting, Call Pickup.
- Encaminhamento de Chamadas: Incondicional, Ocupado e Sem Resposta.
- Transferência de Chamada: Assistida.
- Discagem Rápida, Repeat Dialing, Three Way Dialing (Requer Servidor de Mídia).

IV. Rede IP, com as seguintes características mínimas:

- Porta WAN.
- Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.
- Endereço Estático, PPPoE, PPTp, e suporte a DHCP.
- QoS: IP TOS (IP Precedence), DiffServ, Port Priority.
- NAT Transversal: STUN, UPnP, OutBound Proxy.
- Pass-Through NAT.
- NTP: (Network Time Protocol | RFC 1305) aceitando até 2 Servers Time Zones.
- RTP Packet Summary: pacotes enviados, pacotes recebidos, pacotes perdidos.
- MAC Address Clone.

V. Porta LAN, com as seguintes características mínimas:

- Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.
- NAT/PAT, DHCP Server, DMZ, Virtual Server, Filtro baseado em MAC/IP/Porta.
- QoS: prioridade baseada em porta (alta/baixa) com rate limit.
- Modos Router e Bridge.

VI. Prevenção DOS, com as seguintes características mínimas:

- Prevenção de ataques baseados nos protocolos TCP, UDP, IP e ICMP.
- Prevenção de SYNflood, IP Spoofing, Ping of Death, Tear Drop DOS attacks.

VII. Operação e Manutenção, com as seguintes características mínimas:

- Gerenciamento e Configuração.
- Interfaces Web e Telnet com autenticação por senha.
- Configuração, status das portas, status dos registros e informação de hardware/software nos modo Web e Telnet.
- Mecanismo de configuração IVR (Interactive Voice Response).
- Botão de Reset (restaura as configurações padrões de fábrica).
- Servidor de Auto Provisionamento opcional.
- Suporte a SNMP.
- Teste de ping.
- Possuir dois níveis distintos de privilégios de login web.
- LEDs de diagnóstico:
- Portas analógicas, WAN, LAN, Power, Alarme e Run.
- Ambiente/instalação:
- Permitir fixação em rack de 19" (dezenove polegadas).

001 (um) Módulo de interface PSTN com 16 portas (FXO) integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

- I. Interfaces analógicas de troncos para rotas de redundância nas unidades remotas:
 - 16 (dezesesseis) interfaces analógicas para troncos PSTN.
 - Loop Start Signalling Protocol.
 - Detecção de Polaridade Reversa.
 - Permitir a seleção da impedância da porta analógica, com pelo menos as opções de 600 ohms e 900 ohms.
- II. Funcionalidades dos Módulos:
 - Compatibilidade com padrão SIP.
 - SIP Methods: ack, bye, cancel, info, invite, notify, options, ping, prack, publish, refer, register, subscribe, update.
 - SIP Extension: Session Timer (UPDATE ou RE-INVITE), Proxy-Require, P-Asserted (RFC3325), MWI (RFC3842).
 - Codecs de voz: G.711 a/u law, G.726, G.729A, G.723.1.
 - CNG (Comfort Noise Generation).
 - VAD (Voice Activity Detection).
 - Detecção/Supressão de Silêncio.
 - Cancelamento de Eco (G.165/G.168).
 - Adaptive Jitter Buffer e Controle de Ganho Programável.
 - In-band DTMF, Out-of-band DTMF relay (RFC2833, SIP Info).
 - Múltiplas entradas de servidores SIP Proxy com mecanismo de tolerância a falhas.
 - T.30 (G.III)/Real time T.38/Secured.
 - DTMF, FSK (Bellcore & ETSI) detecção e geração de identificação de chamador.
 - Suporte a Caller ID Restriction (CLIR).
 - FXO hang-up detection: Busy Tone cadence auto learning/detection.

- Permitir a modificação de dígitos do callerID das chamadas entrantes (recebidas pelo gateway vindas da linha analógica).
- Função Group Hunting.
- Digit Map.
- E.164 Numbering e suporte ENUM.
- Mensagem de Saudação gravável.
- Suporte a Hot-Line e Warm-Line.

III. Funcionalidades de Chamada:

- Call Hold, Call Waiting, Call Pickup.
- Encaminhamento de Chamadas: Incondicional, Ocupado e Sem Resposta.
- Transferência de Chamada: Assistida e Não-Assistida.
- Discagem Rápida, Repeat Dialing, Three Way Dialing (Requer Servidor de Mídia).

IV. Rede IP:

- Porta WAN.
- Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.
- Endereço Estático, PPPoE, PPTP, e suporte a DHCP.
- QoS: IP TOS (IP Precedence), DiffServ, Port Priority.
- NAT Transversal: STUN, UPnP, OutBound Proxy.
- Pass-Through NAT.
- NTP: (Network Time Protocol | RFC 1305) aceitando até 2 Servers Time Zones.
- RTP Packet Summary: pacotes enviados, pacotes recebidos, pacotes perdidos.
- MAC Address Clone.

V. Porta LAN:

- Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.
- NAT/PAT, DHCP Server, DMZ, Virtual Server, Filtro baseado em MAC/IP/Porta.
- QoS: prioridade baseada em porta (alta/baixa) com rate limit.
- Permitir controle de fluxo na porta LAN para gerenciamento de tráfego de dados.
- Modos Router e Bridge.
- Prevenção DOS:
- Prevenção de ataques baseados nos protocolos TCP, UDP, IP e ICMP.
- Prevenção de SYNflood, IP Spoofing, Ping of Death, Tear Drop DOS attacks.

VI. Operação e Manutenção:

- Gerenciamento e Configuração.
- Interfaces Web e Telnet com autenticação por senha.
- Configuração, status das portas, status dos registros e informação de hardware/software nos modo Web e Telnet.
- Mecanismo de configuração IVR (Interactive Voice Response).
- Botão de Reset (restaura as configurações padrões de fábrica).
- Servidor de Auto Provisionamento opcional.
- Suporte a SNMP.
- Teste de ping.
- LEDs de diagnóstico
- Portas analógicas, WAN, LAN, Power, Alarme e Run.

002 (dois) Módulos de interface de Ramal com 32 portas (FXS) integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

Interfaces analógicas de ramais para telefones convencionais:

32 (trinta e duas) interfaces análogas de ramais para telefones analógicos.

Loop Start Signalling Protocol.

Detecção de Polaridade Reversa.

Funcionalidades dos módulos:

Compatibilidade com padrão SIP.

Permitir Registro por Porta ou por Equipamento.

Permitir misto de registro por porta e por equipamento na mesma unidade.

SIP Methods: ack, bye, cancel, info, invite, notify, options, ping, prack, publish, refer, register, subscribe, update.

SIP Extension: Session Timer (UPDATE ou RE-INVITE), Proxy-Require, P-Asserted (RFC3325), MWI (RFC3842).

Codecs de voz: G.711 a/u law, G.726, G.729A, G.723.1.

CNG (Comfort Noise Generation).

VAD (Voice Activity Detection).

Detecção/Supressão de Silêncio.

Cancelamento de Eco (G.165/G.168).

Adaptative Jitter Buffer e Controle de Ganho Programável.

In-band DTMF, Out-of-band DTMF relay (RFC2833, SIP Info).

Múltiplas entradas de servidores SIP Proxy com mecanismo de tolerância a falhas.

T.30 (G.III)/Real time T.38/Secured.

DTMF, FSK (Bellcore & ETSI) detecção e geração de identificação de chamador.

Suporte a Caller ID Restriction (CLIR).

FXO hang-up detection: Busy Tone cadence auto learning/detection.

Função Group Hunting.

Digit Map.

E.164 Numbering e suporte ENUM.

Mensagem de Saudação gravável (portas FXO).

Suporte a Hot-Line e Warm-Line.

Funcionalidades de Chamada:

Call Hold, Call Waiting, Call Pickup.

Encaminhamento de Chamadas: Incondicional, Ocupado e Sem Resposta.

Transferência de Chamada: Assistida.

Discagem Rápida, Repeat Dialing, Three Way Dialing (Requer Servidor de Mídia).

Rede IP:

Porta WAN

Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.

Endereço Estático, PPPoE, PPTP, e suporte a DHCP.

QoS: IP TOS (IP Precedence), DiffServ, Port Priority.

NAT Transversal: STUN, UPnP, OutBound Proxy.

Pass-Through NAT.

NTP: (Network Time Protocol | RFC 1305) aceitando até 2 Servers Time Zones.

RTP Packet Summary: pacotes enviados, pacotes recebidos, pacotes perdidos.

MAC Address Clone.

Porta LAN:

Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.

NAT/PAT, DHCP Server, DMZ, Virtual Server, Filtro baseado em MAC/IP/Porta.

QoS: prioridade baseada em porta (alta/baixa) com rate limit.

Modos Router e Bridge.

Prevenção DOS:

Prevenção de ataques baseados nos protocolos TCP, UDP, IP e ICMP.

Prevenção de SYNflood, IP Spoofing, Ping of Death, Tear Drop DOS attacks.

Operação e Manutenção:

Gerenciamento e Configuração.

Interfaces Web e Telnet com autenticação por senha.

Configuração, status das portas, status dos registros e informação de hardware/software nos modo

Web e Telnet.

Mecanismo de configuração IVR (Interactive Voice Response).

Botão de Reset (restaura as configurações padrões de fábrica).

Servidor de Auto Provisionamento opcional.

Suporte a SNMP.

Teste de ping.

Possuir dois níveis distintos de privilégios de login web.

LEDs de diagnóstico:

Portas analógicas, WAN, LAN, Power, Alarme e Run.

Ambiente/instalação:

Permitir fixação em rack de 19" (dezenove polegadas).

003 (três) Módulos de interface de Ramal com 16 portas (FXS) integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

Interfaces analógicas de ramais para telefones convencionais para as unidades remotas:

16 (dezesesseis) interfaces análogas de ramais para telefones analógicos.

Loop Start Signalling Protocol.

Deteção de Polaridade Reversa.

Funcionalidades dos módulos:

Compatibilidade com padrão SIP.

Permitir Registro por Porta ou por Equipamento.

Permitir misto de registro por porta e por equipamento na mesma unidade.

SIP Methods: ack, bye, cancel, info, invite, notify, options, ping, prack, publish, refer, register, subscribe, update.

SIP Extension: Session Timer (UPDATE ou RE-INVITE), Proxy-Require, P-Asserted (RFC3325), MWI (RFC3842).

Codecs de voz: G.711 a/u law, G.726, G.729A, G.723.1.

CNG (Comfort Noise Generation).

VAD (Voice Activity Detection).

Deteção/Supressão de Silêncio.

Cancelamento de Eco (G.165/G.168).

Adaptive Jitter Buffer e Controle de Ganho Programável.

In-band DTMF, Out-of-band DTMF relay (RFC2833, SIP Info).

Múltiplas entradas de servidores SIP Proxy com mecanismo de tolerância a falhas.

T.30 (G.113)/Real time T.38/Secured.

DTMF, FSK (Bellcore & ETSI) deteção e geração de identificação de chamador.

Suporte a Caller ID Restriction (CLIR).

FXO hang-up detection: Busy Tone cadence auto learning/detection.

Função Group Hunting.

Digit Map.

E.164 Numbering e suporte ENUM.

Mensagem de Saudação gravável (portas FXS).

Suporte a Hot-Line e Warm-Line.

Funcionalidades de Chamada:

Call Hold, Call Waiting, Call Pickup.

Encaminhamento de Chamadas: Incondicional, Ocupado e Sem Resposta.

Transferência de Chamada: Assistida.

Discagem Rápida, Repeat Dialing, Three Way Dialing (Requer Servidor de Mídia).

Rede IP:

Porta WAN

Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.

Endereço Estático, PPPoE, PPTP, e suporte a DHCP.

QoS: IP TOS (IP Precedence), DiffServ, Port Priority.

NAT Transversal: STUN, UPnP, OutBound Proxy.

Pass-Through NAT.

NTP: (Network Time Protocol | RFC 1305) aceitando até 2 Servers Time Zones.

RTP Packet Summary: pacotes enviados, pacotes recebidos, pacotes perdidos.

MAC Address Clone.

Porta LAN:

Interface RJ-45 10/100 Base-TX com suporte a auto negociação e auto MDI/MDIX.

NAT/PAT, DHCP Server, DMZ, Virtual Server, Filtro baseado em MAC/IP/Porta.

QoS: prioridade baseada em porta (alta/baixa) com rate limit.

Modos Router e Bridge.

Prevenção DOS

Prevenção de ataques baseados nos protocolos TCP, UDP, IP e ICMP.

Prevenção de SYNflood, IP Spoofing, Ping of Death, Tear Drop DOS attacks.

Operação e Manutenção

Gerenciamento e Configuração.

Interfaces Web e Telnet com autenticação por senha.

Configuração, status das portas, status dos registros e informação de hardware/software nos modo Web e Telnet.

Mecanismo de configuração IVR (Interactive Voice Response).

Botão de Reset (restaura as configurações padrões de fábrica).

Servidor de Auto Provisionamento opcional.

Suporte a SNMP.

Teste de ping.

Possuir dois níveis distintos de privilégios de login web.

LEDs de diagnóstico

Portas analógicas, WAN, LAN, Power, Alarme e Run.

Ambiente

Permitir fixação em rack de 19" (dezenove polegadas).

020 (vinte) Módulos de Interfaces de ramais com 02 (duas) portas, com as seguintes características mínimas:

Interfaces analógicas de ramais para telefones convencionais para as unidades remotas:

02 (dois) interfaces análogas de ramais para telefones analógicos,

Loop Start Signalling Protocol.

Deteção de Polaridade Reversa.

Funcionalidades dos módulos:

Compatibilidade com padrão SIP.

Permitir Registro por Porta ou por Equipamento.

Permitir misto de registro por porta e por equipamento na mesma unidade.

SIP Methods: ack, bye, cancel, info, invite, notify, options, ping, prack, publish, refer, register, subscribe, update.

SIP Extension: Session Timer (UPDATE ou RE-INVITE), Proxy-Require, P-Asserted (RFC3325), MWI (RFC3842).

Codecs de voz: G.711 a/u law, G.726, G.729A, G.723.1.

CNG (Comfort Noise Generation).

VAD (Voice Activity Detection).

Deteção/Supressão de Silêncio.

Cancelamento de Eco (G.165/G.168).

Adaptative Jitter Buffer e Controle de Ganho Programável.

In-band DTMF, Out-of-band DTMF relay (RFC2833, SIP Info).

Múltiplas entradas de servidores SIP Proxy com mecanismo de tolerância a falhas.

T.30 (G.III)/Real time T.38/Secured T.38 FAX relay.

DTMF, FSK (Bellcore & ETSI) deteção e geração de identificação de chamador.

Suporte a Caller ID Restriction (CLIR).

FXO hang-up detection: Busy Tone cadence auto learning/detection.

Função Group Hunting.

Digit Map.

E.164 Numbering e suporte ENUM.

Mensagem de Saudação gravável (portas FXS).

Suporte a Hot-Line e Warm-Line.

Funcionalidades de Chamada:

Call Hold, Call Waiting, Call Pickup.

Encaminhamento de Chamadas: Incondicional, Ocupado e Sem Resposta.

Transferência de Chamada: Assistida.

Discagem Rápida, Repeat Dialing, Three Way Dialing (Requer Servidor de Mídia).

Rede IP:

Porta WAN.

Interface RJ-45 10/100Base-TX com suporte a auto-negociação e auto MDI/MDIX.

Endereço Estático, PPPoE, PPTP, e suporte a DHCP.

QoS: IP TOS (IP Precedence), DiffServ, Port Priority.

NAT Transversal: STUN, UPnP, OutBound Proxy.

Pass-Through NAT.

NTP: (Network Time Protocol | RFC 1305) aceitando até 2 Servers Time Zones.

RTP Packet Summary: pacotes enviados, pacotes recebidos, pacotes perdidos.

MAC Address Clone.

Porta LAN:

Interface RJ-45 10/100Base-TX com suporte a auto-negociação e auto MDI/MDIX.

NAT/PAT, DHCP Server, DMZ, Virtual Server, Filtro baseado em MAC/IP/Porta.

QoS: prioridade baseada em porta (alta/baixa) com rate limit.

Modos Router e Bridge.

Prevenção DOS

Prevenção de ataques baseados nos protocolos TCP, UDP, IP e ICMP.

Prevenção de SYNflood, IP Spoofing, Ping of Death, Tear Drop DOS attacks.

Operação e Manutenção

Gerenciamento e Configuração.

Interfaces Web e Telnet com autenticação por senha.

Configuração, status das portas, status dos registros e informação de hardware/software nos modo Web e Telnet.

Mecanismo de configuração IVR (Interactive Voice Response).

Botão de Reset (restaura as configurações padrões de fábrica).

Servidor de Auto Provisionamento opcional.

Suporte a SNMP.

Teste de ping.

Possuir dois níveis distintos de privilégios de login web.

LEDs de diagnóstico.

Portas analógicas, WAN, LAN, Power, Alarme e Run.

Ambiente.

Permitir fixação em rack de 19”(dezenove polegadas).

DOS MÓDULOS DE COMUNICAÇÃO PARA TELEFONES IP

002 (dois) Módulos de interface IP com 24 portas 10/100/1000BaseT (RJ-45) integrado ao SIC, com as seguintes características mínimas:

Switches empilháveis com 24 portas 10/100/1000BaseT, com no mínimo 04 portas SFP para fibra em

cada módulo.

Deverá possuir kits de fixação para instalação em rack de 19" (dezenova polegadas).

Deverá possuir no mínimo 24 (vinte e quatro) portas Ethernet switch 10/100/1000BaseT autosense para conectores RJ-45.

Deve possuir 04 (quatro) portas combo com conector SFP integrado no próprio equipamento não sendo aceito módulos adicionando ao chassis.

Deverá permitir empilhamento através de porta específica para empilhamento com capacidade mínima de 20Gbps, não sendo aceito a utilização das portas mencionadas requeridas

Possuir arquitetura stackable, possibilitando empilhamento a outro equipamento similar, através de porta específica formando uma pilha de no mínimo 06 (seis) unidades.

Deve possuir a possibilidade de stack tanto em topologia estrela como em topologia anel quando utilizado com equipamento que suporte esta funcionalidade.

Possuir leds de identificação de atividades de status do sistema, de cada porta, e de alimentação.

Tensão de alimentação interna de 110/220 V, 60 Hz, com chaveamento automático.

Switching Fabric (Backplane):

Mínimo de 68 Gbps.

Mínimo de 50 Mpps (Throughput) considerando pacote de 64 bytes.

Portas MiniGBIC Suportadas:

Módulo de Porta Fibra Ótica 1000Base-LX.

Módulo de Porta Fibra Ótica 1000Base-SX.

Módulo de Porta Fibra Ótica 1000Base-LH.

Módulo de Porta Fibra Ótica 1000Base-ZX.

Deve suportar os padrões:

IEEE 802.3.

IEEE 802.3u.

IEEE 802.3x, Flow Control.

IEEE 802.3ab.

IEEE 802.3z.

IEEE 802.3af.

ANSI/IEEE 802.3 Nway auto-negotiation.

Store-and-forward.

Filtering Address Table mínimo de 8 K MAC address por dispositivo.

MAC Address Learning:

Deve suportar Atualização Automática.

Deve suportar Atualizações Estáticas, definida pelo usuário.

Packet Buffer:

Deve suportar Jumbo Frames, até frames de 10.240 bytes.

VLAN:

Deve suportar IEEE 802.1Q Tagged VLAN, e

Deve suportar IGMP por VLAN e GVRP.

Linhas de Prioridades (para QoS):

Deve suportar IEEE 802.1p.

Deve suportar MLD snooping.

Classificação do Tráfico (CoS).

Deve suportar Queue handling WRR/Strict/ST+WRR.

Deve suportar controle de porta e fluxo de dados de pacotes com 64Kbps.

Multicast:

Deve suportar IGMP v1 e v2.

Deve suportar IGMP Snooping.

Deve suportar 802.1D STP, 802.1s MSTP e 802.1w RSTP.

Segurança para o Acesso à Rede:

Deve suportar SSH v2.

Deve suportar SSL v3.

Deve suportar port security com 16 MACs por porta.

Port Trunking:

Deve suportar 802.3ad compatible Link Aggregation static mode.

Deve suportar no Mínimo 32 grupos e 8 portas gigabit por grupo IEEE 802.3ad.

Deve suportar trunking entre elementos da pilha.

Deve suportar as funções e características mínimas:

DHCP Client.

TFTP para upgrade de firmware.

Deve suportar as seguintes funções de gerenciamento:

SNMP v.1, v2c e v.3.

Web-based management.

CLI (command line interface).

RMON: Grupos - 1, 2, 3, 9 (Alarm, Statistics, History, Event).

Monitoring.

Telnet server.

Telnet client.

SYSLOG.

Web GUI traffic Monitoring.

Password enable.

Deve possuir suporte as MIBs:

MIB-II (RFC 1213).

Bridge MIB (RFC 1493).

RMON MIB (RFC 1757).

SNMP v2 MIB.

802.1p Priority Queues (RFC 1643, 2358 e 2665).

Ethernet-like MIB (RFC 1643).

Radius MIB (RFC 2233, 2863 e 2618).

OSPF MIB (RFC 1850).

Deve suportar:

Port Mirroring.

Support Broadcast storm control.

Support Multicast storm control.

Support unknown packet storm control.

SNTP.

Traffic Segmentation.

Bandwidth control.

Deverá possuir LEDs indicadores de:

Dispositivo (Power, Console e RPS).

Por porta RJ-45 (Speed, Link/Act).

Por porta SFP (Link/Act).

Características Físicas:

Fonte de alimentação Interna Universal, 100 a 240 VAC, 50/60 Hz.

Montável em rack padrão de 19" (dezenove polegadas), 1 U.

Temperatura de Operação: 0°C a 40°C.

Temperatura de Armazenamento: -10°C a 70°C.

Umidade: 10% a 90 % não condensada.

003 (três) Módulos de interface IP com 24 portas 10/100BaseTX PoE (RJ-45) integrado ao SIQ, com as seguintes características mínimas:

Deverá possuir kits de fixação para instalação em rack de 19" (dezenove polegadas).

Deverá possuir no mínimo vinte e quatro (24) portas Ethernet switch 10/100BaseTX autosense para conectores RJ-45, com no mínimo 02 (duas) portas SFP para fibra em cada módulo.

Deve possuir duas (02) portas Ethernet switch 10/100/1000BaseT autosense com conectores RJ-45.

Deve possuir quatro (02) portas com conector SFP integrado no próprio equipamento não sendo aceito módulos adicionando ao chassis.

Possuir suporte 802.3af PoE para todas as 24 portas 10/100BaseTX.

Possuir leds de identificação de atividades de status do sistema, de cada porta, e de alimentação.

Tensão de alimentação interna de 110/220 V, 60 Hz, com chaveamento automático.

Switching Fabric (Backplane) :

Mínimo de 12,8 Gbps

Possuir performance:

Mínimo de 9,5 Mpps

Portas MiniGBIC Suportadas:

Módulo de Porta Fibra Ótica 1000Base-SX.

Módulo de Porta Fibra Ótica 1000Base-LH.

Módulo de Porta Fibra Ótica 1000Base-ZX.

Módulo de Porta Fibra Ótica 100BaseFX.

Deve suportar os padrões:

IEEE 802.3 e IEEE 802.3u/ IEEE 802.3x, Flow Control.

IEEE 802.3ab e IEEE 802.3z.

ANSI/IEEE 802.3 Nway auto-negotiation.

Store-and-forward :

Filtering Address Table mínimo de 8K MAC address por dispositivo.

Possuir Jumbo Frames 9.216

Características L2 :

802.1D Spanning Tree.

BPDU Filtro por porta e STP detecção de Loop.

Linhas de Prioridades (para QoS) :

Deve suportar IEEE 802.1p,

Deve permitir um Mínimo de 4 linhas de prioridades, e

Deve suportar WRR/ Strict Mode.

Segurança :

802.1X por controle por porta, e

Segmentação de tráfego e controle de broadcast.

Controle de banda : Limitação de velocidade de acordo com a velocidade da rede.

Controle de pacotes com 8/ 16/ [32/ 64/ 128](#)/ 256/ 512/ 1.024/ 2.048 e 4.096 Kbps.

Controle de acesso por porta.

Deve possuir gerenciamento:

Telnet e CLI console/ RMON v1 e v2.

Web browser - HTTP.

SNMP v1.

Deve possuir suporte as MIBs :

MIB-II (RFC 1213) e Bridge MIB (RFC 1493).

Deverá possuir LEDs indicadores de:

Dispositivo (Power, Console e RPS).

Por porta RJ-45 (Speed, Link/Act).

Por porta SFP (Link/Act) e PoE.

Características Físicas:

Fonte de alimentação Interna Universal, 100-240 VAC, 50/60 Hz.

Montável em rack padrão de 19" (dezenove polegadas), 1 U.

Temperatura de Operação: 0°C a 40°C.

Temperatura de Armazenamento: -10°C a 70°C.

Umidade: 10% a 90 % não condensada.

017 (dezessete) Roteadores Multiprotocolo Camadas 3 a 7, com as seguintes características mínimas:

Possuir 02 portas LAN 10/100/1000BaseT com conectores RJ-45.

Possuir 02 portas USB.

Possuir, no mínimo, quatro slots para inserção de módulos de interface.

Suporte a Firewall e NAT com classificação por tipo de MAC, tipo de endereço, porta, protocolo IP, ICMP, TCP e MSS, por interface, pacotes internos, ToS (DSCP), conteúdo, tamanho de pacote etc..

Suportar RIP v1 e v2, OSPF v2 e BGP 4.

Radius, true plug and play, limitação de banda, informações de tráfego em tempo real.

Protocolos de Tunelamento:

PPTP, PPPoE e L2TP.

PAP, CHAP, MSCHAP v1 e v2.

IPIP e EoIP.

Segurança:

IP Sec com protocolos AH e ESP.

Possuir sistema de Firewall integrado.

MODP Diffie-Hellman grupos 1,2 e 5.

MD5 e SHA 1.

DES, 3DES, AES-128, encriptação AES-192 e AES-256.

DHCP Cliente, relay, múltiplos DHCP, VRRP e UPnP.

NTP, SNMP e protocolo de descobrimento de rede.

Gerenciamento e roteamento em redes LAN e Wireless:

Possuir níveis de gerenciamento e controle nas Camadas 3 a 7 (OSI).

802.11a/b/g em modo wireless client, Nstreme e Nstreme 2, WDS, Virtual Access Point, WEP 40 e 104 bit, WPA, ACL, Roaming, AP Bridging.

Controle e Roteamento de redes VLAN.

Permitir o controle de Banda e criação de políticas de acesso.

Possuir arquitetura modular através de slots para ampliação do número de portas de acesso e/ou interface WAN.

Permitir controle do fluxo de aplicativos determinados por nível de acesso do usuário.

Possuir sistema de relatórios e logs de eventos.

Possuir interface gráfica para acesso e configuração.

Permitir a emissão de relatórios gráficos com análise de desempenho da rede e níveis de acesso individual, por grupo ou por sistema.

Suportar as interfaces:

802.11a/b/g/n , V.35, V.24, E1/T1, X.21 e DS-3.

Suportar os protocolos síncronos:

sync-PPP, Cisco HDLC, Frame Relay, ANSI-617d e Q33a.

Suportar os protocolos assíncronos:

Serial dial PPP/ dial out.

CHAP, MSCHAP v1 e v2, RADIUS, ISDN e SDSL.

Memória tipo DRAM de, no mínimo, 1GB.

Memória tipo compact Flash de, no mínimo, 512 MB.

Possuir ferramenta de Watchdog.

Vir acompanhado de software de gerenciamento da rede LAN/WLAN SNMP.

001 (um) Sistema de Gerenciamento, Controle de Fluxo de informações e priorização de pacotes na rede LAN/WLAN, com as seguintes características mínimas:

O sistema de gerenciamento deverá possuir a seguinte configuração mínima:

Sistema Operacional: Windows 2003, XP ou Linux.

Hardware Mínimo:

Gabinete padrão rack 19" (dezenove polegadas).

Processador Intel Xeon 2,8 GHz, Cache 6MB e 1.333MHz FSB ou similar.

Memória 2GB 800MHz, expansível a 8GB.

Unidade CDRW e DVD (Combo) 24x.

Placa Dual Gigabit 10/100/1000BaseT.

Placa de Vídeo Dual HDMI.

Hard Disk 250GB 7.200 rpm SATA.

Dois monitores de 40" LCD com porta HDMI.

Nobreak de 1kva com baterias externas, com autonomia de no mínimo 30 minutos.

Armazenamento de dados em banco de dados SQL que deverá ser fornecido já integrado ao sistema.

Permitir a integração com o sistema de comunicação com as seguintes facilidades:

Chamadas de entrada no help desk devem ser analisadas nos contatos e abrir uma tela de pop-up, e

Permitir utilizar a caixa de e-mail para efetuar ligações.

Poderá ser o mesmo sistema de gerenciamento da central de GPS desde que um sistema não sobrecarregue o outro.

Integração com CRM utilizando banco de dados SQL. Quando uma chamada é atendida o sistema deve fazer pesquisa no banco de dados e abrir uma tela (estilo pop-up WEB) com as informações dos usuários pré-cadastrados.

Relatórios gráficos do desempenho da rede.

Monitoramento em tempo real dos pacotes, inclusive aplicativos.

Deverão ser fornecidos 03 (três) unidades de softphones com headsets padrão USB 2.0 para PC com fone/microfone embutidos.

Deverão ser fornecidos 03 (três) câmeras USB.

O software de atendimento do sistema (softphone) deverá apresentar no display do computador diferentes cores para cada estado do operador (ex.: chamada de entrada/ saída, chamada em espera, chamando, conferência etc.).

Possuir canal de comunicação do tipo "mensagem instantânea" entre os usuários (instant messenger - CHAT).

Possuir ícone de gravação direta da conversação telefônica visualizado através de interface gráfica no computador.

Deverão estar instalados os softwares de monitoramento e gerenciamento do sistema.

O Software de gerenciamento deve mapear a rede de acordo com os dispositivos, tipo de rede, subnet, endereçamento IP, conexões e dependência.

Deverá permitir o monitoramento da rede LAN e WLAN simultaneamente, os servidores, aplicativos, firewalls, controladoras de domínio, impressoras, nobreaks, controlar o fluxo de informações nos dispositivos, análise de tráfego, help desk etc..

Deverá automatizar tarefas de monitoramento e reinicialização de serviços.

Deverá monitorar os seguintes aplicativos: Microsoft SQL Server, Active Directory, Microsoft Exchange Server, Oracle Database, Lotus Notes, MySQL, Linux RedHat, UBUNTU, Gráficos de utilização de CPU, Memória, Utilização de Disco, Availability, Microsoft .NET, Orasse Application Server, JBoss, Tomcat, BEA WebLogic, BEA WebLogic Integration, IBM WebSphere entre outros.

Deverá possuir alertas configuráveis e escalonáveis (Service Level Agreement - SLA).

Deverá ser integrável com o ManageEngine ServiceDesk Plus e ManageEngine Netflow Analyzer.

Permitir o monitoramento de banco de dados Oracle, MySQL, SQL Server, DB2 etc..

Permitir o monitoramento de servidores Windows, Linux, Solaris, IBM AIX, HP-Unix / Tru64, Unix, FreeBSD, Mac OS etc..

Permitir o monitoramento de serviços WEB SOAP Web Services, Apache, IIS, PHP etc..

Permitir o monitoramento de Websites URL e Conteúdo.

Monitoramento de servidores de Correio Microsoft Exchange Server, Linux Server etc. via POP3, SMTP, IMAP.

Permitir a visualização de monitores customizados JMX, SNMP, Sistema de Arquivos, Performance do Windows e Script.

O software de gerenciamento deverá permitir:

Rastreamento de alterações de configuração em tempo real,

Diagnóstico e restauração rápidos,

Templates de configuração,

Inventário automatizado,

Automatização de tarefas por meio de agenda,

Armazenamento de configurações criptografadas,

Busca de dispositivos e configurações,

Comparativo de configurações,

Auditoria e relatórios diversos, e

Mecanismo de atualização de dispositivos suportados.

Deverá possuir gerenciamento centralizado de logs Windows, Linux, Roteadores e Switches:

Relatórios de logs,

Eventos, tendências e máquinas,

Atendimento a compliances SOX, HIPAA, GLBA e PCI,

Agendamento de relatórios,

Alertas customizados,

Arquivamento automático de logs,

Análise de segurança, e

Importação de logs.

Possuir suporte à SNMP, WMI, Telnet e SSH.

O software deverá permitir a descoberta automática de Access Points com Detecção e bloqueio de ataques, rogue, intrusão, DoS, vulnerabilidades, monitoramento e relatórios, tráfego, banda, erros, tempo de resposta além de permitir o gerenciamento de configuração de APs.

001 (um) Sistema de Banco de Dados Tipo CRM integrado ao SIQcom as seguintes características mínimas:

Integração com o servidor SQL fornecido.

Possuir interface de navegação gráfica via web browser.

Suportar acesso de usuário via Windows ou Linux.

Banco de dados CRM para 500 usuários com acesso remoto via interface web browser configurado com os seguintes tópicos (em Português – BR):

Ícone com menu Geral:

Conta de usuário e controlador, descrição das chamadas telefônicas, de envios de informações, informações, casos, agenda, tarefa e compor e-mail.

Gravação das chamadas executadas pelos usuários, agenda, descrição das tarefas.

Ferramenta para realizar up-dates de informações.

Ícone com menu de Painel:

Gráfico de barras do número de informações enviadas versus controlador.

Gráfico de barras do número de informações enviadas versus tempo de atendimento e finalização.

Ferramenta para realizar up-dates de informações.

Ícone com menu de Calendário:

Tabela de calendário.

Ícone com menu de Atividades:

Menu de pesquisa de informações referentes a código de usuário que recebeu a informação, dados adicionais de contato, nome do contato efetuado ou código do usuário que recebeu a informação, descrição da informação e local, data e hora do envio, data e hora do recebimento, assinatura digital do receptor da informação.

Ferramenta para realizar up-dates de informações.

Menu de pesquisa avançada através do código da ambulância e nome do usuário que recebeu os dados.

Ícone com menu de e-mails:

Ferramenta para utilização do web-e-mail.

Ferramenta para realizar up-dates de informações.

Ícone com menu de Ocorrências:

Ferramenta para criação de documentos e listas.

Ferramenta de pesquisa de documentos através de categoria (prioritária e não-prioritária), subcategoria e código da informação.

Ferramenta de lista de documentos contendo o código dos dados, categoria, subcategoria, última revisão, nome da pessoa que publicou a informação, data e hora do envio, data e hora do recebimento, prazo de vencimento.

Ferramenta para realizar up-dates de informações.

Ferramentas avançadas de pesquisa dos dados acrescentando os ícones de data e hora de envio e data e hora de vencimento.

Ícone com menu de Contatos:

Submenus para cadastramento de contatos e importar lista de cadastro (do banco de dados SQL, Microsoft Outlook e de arquivos textos).

Ferramentas de pesquisa contendo nome, telefone, e-mail, CEP e usuário que efetuou o cadastro.

Menu de up-date de informações.

Ícone para deleção de arquivos duplicados.

Ferramentas de pesquisas avançadas por nome, endereço, CEP, telefone, e-mail e usuário que efetuou o cadastro.

Ícone com menu de Usuários:

Submenus para criação de contas de usuários e menu de importação de listas de usuários.

Ferramentas de pesquisas contendo o nome do usuário, matrícula, telefone e e-mail.

Ferramentas para deleção de arquivos duplicados.

Menu de up-date de informações.

Ícone com menu de Ações:

Submenus para criação de ações, informativos sobre desempenho, escala de plantão, tarefas, campanhas, etc..

Ferramentas de pesquisas avançadas com descrição da ação, status, tipo de ação ou documento, data final e usuário.

Menu de up-date de informações.

Ícone com menu de Metas:

Submenus para criação de metas.

Submenus e ferramentas de pesquisas contendo nome, conta de usuário, meta de atendimento, tempo de atendimento médio, de fechamento, assinatura digital do usuário.

Menu de up-date de informações.

Ícone com menu de Projetos:

Submenus para criação projetos, lista de projetos e tarefas agendadas.

Ferramentas de pesquisas avançadas com nome, data de início, data final de execução, status e assinatura.

Menu de up-date de informações.

DOS EQUIPAMENTOS DE COMPUTAÇÃO:

040 (quarenta) Computadores Tipo I – PC

Computador PC Desktop com, no mínimo, as seguintes especificações:

Processador Athlon 64 X2 4400 BOX 2.3 GHz ou superior.

Placa mãe para soquete AM2/ FSB 1000 MHZ ou superior com as seguintes especificidades:

Chipset Nvída e interface de vídeo incorporado para gráficos 3D e 128MB de memória compartilhada,

Slot de memória DDR2 [800/667/533](#)/400 DDR2 SDRAM,

Um slot PCI Express, dois slot's PCI, um slot CNR. dois slots USB 2.0, uma interface LAN 10/100Mbps.

Áudio para 6 canais. um slot IDE UltraDMA [133/100/66](#) e dois slots SATA2 (300 MB/s),

Unidade de armazenamento de 250GB tipo SATA2 - 3Gb/s - Cache 2 MBytes - 7,200 rpm, e

Memória DRAM de 2GB DDR2 800MHZ.

Monitor LCD Widescreen 17 polegadas, resolução 1440x900@ 60Hz.

Placa de vídeo dual com interface HDMI de pelo menos 512MB.

Mouse óptico e Teclado ABNT 2. Deverá ser fornecido apoio de punho e teclado com a Logo do SAMU em formato e cores a serem definidos posteriormente.

Gabinete resistente - Baías: 4 x 5,25, 3 x 3,5 expostas e 4 x 3,5 não expostas - Slot's de Expansão: 4 - Dimensões: 42 x 18 x 45,5cm (A x L x P).

Fonte de Alimentação - Potência: 500W Reais - Versão ATX: 2.2.

Deverá ser fornecido adicionalmente, no mínimo, 20 Monitores LCD Widescreen 17 polegadas, resolução 1440x900@ 60Hz.

22 unidades de Kit móbilía para atendente composta por baía estilo "Call Center" com 22 cadeiras tipo giroflex com conforto ergonômico.

Pedestal ergonômico para o monitor LCD de 17", conforme orientação das leis do Ministério do Trabalho e Emprego - NR17.

Permitir Regulagem milimétrica de Altura, no sistema de rosca sem fim para aumentar e diminuir a altura do LCD,

Alturas mínimas do suporte fechado 26 cm/ aberto 37 cm,

Permitir giro horizontal da tela de 360º para esquerda e para direita, com sistema deslizante,
Permitir rotação lateral da tela de 90º, no sistema deslizante,
Permitir ajuste de inclinação de -10º a 30º no mínimo, com sistema deslizante,
O produto deve ser de alta resistência, utilizando aço inoxidável e plástico resistente (ABS),
Peso máximo do Suporte para LCD: 850 gramas,
O suporte deve ter base própria do tipo prato, emborrachada, em formato de barril com diâmetro máximo de 23cm e altura máxima de 2cm, e
Haste inferior medindo no mínimo 170mm de altura e 60mm de diâmetro e haste superior medindo no mínimo 18 mm de altura e 45mm de diâmetro.

017 (dezete) Computadores Tipo II – PC

Computador PC Desktop com, no mínimo, as seguintes especificações:

Processador Athlon 64 X2 4400 BOX 2.3 GHz ou superior.

Placa mãe para soquete AM2/ FSB 1000 MHZ ou superior com as seguintes especificidades:

Chipset Nvída e interface de vídeo incorporado para gráficos 3D e 128MB de memória compartilhada,

Slot de memória DDR2 [800/667/533](#)/400 DDR2 SDRAM,

Um slot PCI Express, dois slot's PCI, um slot CNR. dois slots USB 2.0, uma interface LAN 10/100Mbps.

Áudio para 6 canais. um slot IDE UltraDMA [133/100/66](#) e dois slots SATA2 (300 MB/s),

Unidade de armazenamento de 250GB tipo SATA2 - 3Gb/s - Cache 2 MBytes - 7,200 rpm, e

Memória DRAM de 2GB DDR2 800MHZ.

Placa de vídeo dual com interface HDMI de pelo menos 512MB.

Mouse óptico e Teclado ABNT 2. Deverá ser fornecido apoio de punho e teclado com a Logo do SAMU em formato e cores a serem definidos posteriormente.

Gabinete resistente - Baías: 4 x 5,25, 3 x 3,5 expostas e 4 x 3,5 não expostas - Slot's de Expansão: 4 - Dimensões: 42 x 18 x 45,5cm (AxLxP).

Fonte de Alimentação - Potência: 500W Reais - Versão ATX: 2.2.

Monitores LCD Widescreen 17 polegadas, resolução 1440x900@ 60Hz.

Pedestal ergonômico para o monitor LCD de 17", conforme orientação das leis do Ministério do Trabalho e Emprego - NR17.

Permitir Regulagem milimétrica de Altura, no sistema de rosca sem fim para aumentar e diminuir a altura do LCD,

Alturas mínimas do suporte fechado 26 cms/ aberto 37 cms,

Permitir giro horizontal da tela de 360º para esquerda e para direita, com sistema deslizante,

Permitir rotação lateral da tela de 90º, no sistema deslizante,

Permitir ajuste de inclinação de -10º a 30º no mínimo, com sistema deslizante,

O produto deve ser de alta resistência, utilizando aço inoxidável e plástico resistente (ABS),

Peso máximo do Suporte para LCD: 850 gramas,

O suporte deve ter base própria do tipo prato, emborrachada, em formato de barril com diâmetro máximo de 23 cm e altura máxima de 2 cm,

Haste inferior medindo no mínimo 170 mm de altura e 60 mm de diâmetro e haste superior medindo no mínimo 180 mm de altura e 45 mm de diâmetro.

SISTEMA CONTRA INTERRUPÇÃO DE ENERGIA

002 (dois) Módulos de nobreak - com as seguintes características mínimas:

Deverá possuir kits de fixação para instalação em rack de 19" (dezenove polegadas).

Capacidade de Potência de Saída de 16 kW / 20 kVA.

Potência Máxima Configurável de 16 kW / 20 kVA.

Tensão nominal de saída de 120V/208V.

Eficiência em carga total de 94%.

Distorção da Tensão de Saída menor que 5%.

freqüência de Saída (sincronizada com rede elétrica): 50/60 Hz +/- 3 Hz ajustável pelo usuário +/- 0.1.

Fator de Cresta de 3:1.

Onda senoidal.

Eficiência com Meia Carga de 94%.

Bypass estático incluído, Bypass interno (automático e manual), Bypass externo opcional.

Autonomia mínima de 10 (dez) minutos, sustentando todos os equipamentos integrantes da Central de Atendimento.

DETALHAMENTO DAS CARACTERÍSTICAS DO CALL CENTER E SOFTWARE DE REGULAÇÃO

A solução da central de atendimento proposta deverá integrar se, de forma plena, ao ambiente tecnológico existente garantindo total compatibilidade com as plataformas, bases de dados e aplicações do ambiente de atendimento do cliente.

O sistema a ser fornecido deverá incorporar uma combinação de recursos de software (ferramenta), banco de dados e recursos de telefonia, possibilitando a informatização das atividades de atendimento e gerenciamento dos Serviços de Atendimento às Emergências Médicas.

O sistema deverá garantir agilidade, confiabilidade e segurança na operação de atendimento das chamadas dos usuários. Deverá permitir o controle e a visualização instantânea das equipes envolvidas nos atendimentos, estando estas disponíveis ou em missão. Todas as informações utilizadas durante o processo de atendimento devem ser registradas sem que existam descontinuidades ou perdas.

O sistema a ser ofertado pelo proponente deverá operar integrado aos equipamentos de telecomunicação e destes receber a identificação do número chamador. Sempre que uma chamada for direcionada para a Posição de Atendimento, o sistema deverá identificar o número chamador. Se já existirem registros de solicitações anteriores, o sistema deverá disponibilizar os dados armazenados e que sejam pertinentes à chamada.

O sistema deverá gravar todas as conversações telefônicas que venham a ocorrer durante o atendimento, sejam estas originadas via rádio ou via chamada telefônica. As gravações incluem as chamadas realizadas para a Central e também as chamadas com origem na Central para outros locais. Todas as gravações das chamadas telefônicas de entrada e de saída deverão estar vinculadas ao chamado. A tela do chamado deverá disponibilizar um botão que permita a execução e exportação deste áudio, registrando em um arquivo o Nome do Usuário, a data e a hora da execução ou exportação.

O Técnico de Atendimento deverá receber através da tela do terminal de seu posto de trabalho as informações do número telefônico de origem, do endereço correspondente (quando estas informações estiverem disponíveis em banco de dados) e outros dados pertinentes ao local da chamada. Estas informações serão consultadas a partir de uma cópia local da base de dados de telefones e logradouros atualizada sistematicamente a partir da base de dados das Companhias Telefônicas. A Contratante deverá fornecer o programa de conversão destas bases para atualização do Sistema de Atendimento Pré-Hospitalar. A tela de atendimento deverá suportar padrão MS-Windows™, possibilitando a imediata constatação da veracidade das informações fornecidas pelo solicitante.

O Técnico de Atendimento registrará em uma tela as informações básicas que sejam pertinentes à solicitação. Após dar atendimento à chamada, o Técnico de Atendimento encaminhará o solicitante para atendimento pelo Médico Regulador, que definirá o envio ou não de uma Unidade de Atendimento ao local da ocorrência. Quando houver necessidade de envio de uma Unidade de Atendimento, esta solicitação será encaminhada aos Controladores de Tráfego, sendo que estes iniciarão o processo de envio da unidade que efetuará o atendimento. O sistema deverá permitir que estas ações de controle de tráfego possam ser realizadas por controladores localizados remotamente ao ambiente da Central de Atendimento.

O fornecedor deverá garantir a integração entre os diferentes equipamentos a fim de dar uniformidade, confiabilidade e operacionalidade ao sistema. O software integrador deverá permitir o controle efetivo de todas as atividades e funções disponibilizadas no sistema. Através de um módulo gerencial, deverá permitir a emissão de relatórios e estatísticas, bem como configurar e cadastrar ações de rotina. O Sistema de Controle de Atendimento Pré-Hospitalar deverá conter todas as funções necessárias para a execução do processo de Atendimento de Emergência.

O Sistema de Controle de Atendimento Pré-Hospitalar deverá possuir documentação técnica, manuais de administração, manual do usuário, help on-line e também todas as telas do sistema em Língua Portuguesa do Brasil.

O módulo de Atendimento de Solicitações deverá apresentar as seguintes características mínimas:

MÓDULO DO TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA:

Este módulo deverá possibilitar a busca automática de informações a partir dos dados da chamada de origem (número do telefone originador e categoria-celular ou convencional), relativos ao logradouro, apresentando-as na tela de atendimento das chamadas.

A apresentação será realizada através da mostra do número do telefone, nome do proprietário e endereço completo, em tela própria para o atendimento da chamada (esta tela deverá ser incrementada com uma barra de ferramentas para as funções de telefonia). Deverá permitir também que o atendente substitua o nome do proprietário do telefone pelo nome do solicitante. A base de dados de telefonia deverá ser fornecida pela Contratante.

Inclusão e registro automático na chamada, do número de identificação ou nome do atendente, da data e hora em que a chamada foi recebida e todo o percurso da chamada dentro do Centro de Atendimento (consulta a supervisão, transferências, etc..). O sistema deverá permitir também que estes dados sejam pesquisados a qualquer momento pelo operador.

O sistema deverá possibilitar ao Telefonista Auxiliar de Regulação Médica a visualização de chamadas que possam gerar duplicidade no sistema e para tanto deverá mostrar em local de fácil acesso os seguintes dados:

Solicitações realizadas pelo mesmo número telefônico nas últimas 24 horas,

Solicitações com nome de solicitante em duplicidade abertas no últimos 30 minutos, e

Solicitações com endereços idênticos abertas nos últimos 30 minutos.

O sistema deverá possibilitar a pesquisa de solicitação através do nome do solicitante, do telefone chamador, do endereço da ocorrência, por classificação de urgência e outras que possam vir a ser úteis para pesquisa rápida.

O sistema deverá possibilitar a localização do endereço da ocorrência através da digitação de qualquer parte do nome do logradouro da ocorrência, devendo o sistema disponibilizar uma lista com os logradouros que possuem o termo citado em sua constituição. Esta relação de logradouros deverá estar personalizada por município de ocorrência da solicitação e deverá ser atualizada mensalmente durante o tempo em que vigorar o Contrato de Suporte e Manutenção.

O sistema deverá permitir o cadastramento de logradouros que fazem esquina com outros logradouros e também a inclusão de pontos de referência do tipo Shopping Centers, Parques, Supermercados, etc.

O sistema deverá permitir o cadastramento de logradouros e possibilitar a pesquisa destes logradouros e endereços de forma abreviada. Quando uma pesquisa por logradouro trouxer mais de um logradouro, o sistema deverá permitir que o Técnico de Atendimento faça a seleção do mesmo através de dados complementares, como o bairro por exemplo.

Todos os dados referentes a classificação e descrição da chamada deverão ser preenchidos através de dados previamente cadastrados e parametrizados por um Administrador do Sistema.

No caso de chamadas denominadas de Transporte ou Transporte Social ou Transporte Inter Hospitalar, o atendente deverá poder registrar o tipo de transporte, origem do paciente, destino do paciente e a pessoa de contato.

O Sistema deverá possibilitar a abertura de mais de uma janela do sistema ao mesmo tempo, maximizando desta forma a visualização dos dados.

O Sistema deverá prover e prever a possibilidade de acréscimo de informações na Solicitação de Atendimento, mesmo após a mesma ser direcionada para o Médico Regulador ou o Controlador de Tráfego. Sempre que uma nova informação for adicionada, o Sistema deverá armazenar a Data e Hora de gravação, o Responsável pela gravação e qual informação foi adicionada.

O Sistema deverá permitir que determinadas solicitações sejam arquivadas sem a necessidade de seguir o fluxo habitual, porém será necessário especificar uma justificativa – engano, trote, outra região, informações não relacionadas à medicina, etc.

O Sistema deverá possibilitar que o Técnico de Atendimento preencha obrigatoriamente no mínimo os seguintes dados:

Nome do Solicitante,

Tipo de Solicitante (Pré-cadastrado),

Telefone,

Endereço Completo,

Ponto de Referência,

Motivo da Solicitação (Pré-cadastrado),

Nome do Paciente,

Sexo,

Idade,

Queixa, e

Atalhos para os fluxos possíveis.

O sistema deverá possibilitar que o Técnico de Atendimento transfira a Solicitação para o(s) Médico(s) Regulador(es). A transferência da Solicitação ao Médico Regulador deverá fazer com a Solicitação e a ligação telefônica permaneçam em uma “fila de espera”. Ao estacionar a ligação telefônica na fila, o sistema deverá liberar o Técnico de Atendimento para receber novas ligações.

O sistema deverá possibilitar ao Técnico de Atendimento que determinadas ligações sejam atreladas às Solicitações. O processo de atrelamento deverá acontecer através da visualização da fila de Solicitações e da escolha de uma determinada para o atrelamento. A confirmação do atrelamento pelo Técnico de Atendimento deverá devolver a Solicitação para a fila de Solicitações, permitindo que o Médico Regulador possa atender à Solicitação.

As Solicitações que estiverem na fila deverão ser apresentadas ao Médico Regulador através de um

indicador de cores que possibilitarão a visualização dos diferentes status e prioridades para o atendimento.

MÓDULO DE REGULAÇÃO MÉDICA

O Módulo de Regulação deverá ser o componente do sistema que suportará os Reguladores Médicos e o Coordenador Médico da Central de Regulação.

Este módulo deverá permitir que os operadores de regulação possam assumir a função de atendentes. Assim sendo, todas as funcionalidades do módulo de atendimento, já citados anteriormente, também deverão estar incorporadas no Módulo de Regulação, além de facilidades específicas de sua função.

A Interface Gráfica do Usuário (GUI) do Módulo de Regulação deverá proporcionar uma lista dos acontecimentos pendentes e uma lista das equipes com o status corrente, possibilitando, através de cores e indicadores, uma visualização clara e precisa dos status das ocorrências e das equipes.

O Módulo de Regulação deverá incluir uma interface de Perguntas e Respostas, complementar à interface de Perguntas e Respostas do Módulo de Atendimento, para guiar o operador de regulação na condução das perguntas necessárias para prover orientação médica ao solicitante e avaliar a necessidade ou não de enviar a ocorrência para o Módulo de Controle de Equipes.

Todas as informações inseridas na hierarquia de perguntas e respostas, bem como data e hora, deverão ser registradas no banco de dados, associadas ao registro de ocorrência e todos os Rádio Operadores, reguladores e atendentes envolvidos na ocorrência deverão poder visualizá-las.

O módulo deverá permitir a ordenação das ocorrências pendentes por tipo, localidade, tempo desde o registro e status da pendência da ocorrência (não atendida, pendente de atribuição, atribuída).

O módulo deverá possibilitar a identificação de modo automático as ocorrências anteriores (em intervalo de tempo controlável pelo administrador do sistema) e que tenham sido cadastradas no mesmo local da ocorrência em questão ou para o mesmo paciente, de modo a prover informações de atendimentos anteriores para o médico regulador.

O módulo deverá possuir temporizadores visuais e audíveis, sinalizando quando o tempo e o status de equipes (despachada, em deslocamento, no local) ou pendência de ocorrências (não atendida, pendente de atendimento, em atendimento) não estão concordantes com as regulamentações padronizadas, pré-definidos pelo administrador do sistema, alertando reguladores e coordenadores.

O sistema deverá possibilitar o complemento e/ou alteração dos dados da ocorrência e regulação durante ou após o encerramento da mesma.

Realizar o cadastramento de informações adicionais sobre o fechamento da ocorrência.

Visualizar os recursos disponíveis mais indicados para atender a ocorrência, levando em conta o tipo da ocorrência e as equipes mais próximas do local (levando em conta o status destas unidades), para tomada de decisão sobre o encaminhamento para o envio da equipe.

O sistema deverá permitir ao regulador realizar consultas sobre habilidades da equipe, baseada na área de atendimento dos mesmos, bem como deverá permitir consultas ao histórico de viaturas.

O sistema deverá permitir que os reguladores visualizem ocorrências e viaturas de outras áreas quando um terminal desta outra área não estiver operacional, sem a necessidade de reinicialização da aplicação de regulação.

O módulo deverá permitir ao regulador estabelecer um vínculo entre uma ou mais ocorrências inter-relacionadas.

O sistema deverá permitir visualizar, diretamente na janela de ocorrências e viaturas, alertas visuais quando exceder os tempos de status das viaturas (despachada, em deslocamento, no local) por tipo de ocorrência.

Verificada pelo regulador a necessidade do despacho de uma equipe, este encaminhará a ocorrência para o grupo de Rádio Operadores.

O sistema deverá permitir a pesquisa de eventos encerrados e de histórico de equipes diretamente pelo software de regulação.

O sistema deverá possibilitar o Controle dos Atendimentos pelo Médico Regulador através de Fichas de Regulação. As fichas de regulação devem refletir os processos de Regulação pelo Telefone e Regulação Local, sendo que uma Solicitação pode ter “n” regulações.

A Regulação pelo Telefone deverá conter no mínimo as seguintes informações:

Descrição da queixa em palavras interpretadas pelo médico regulador.

Tipo de Socorro Presumido com base em lista pré-cadastrada ou em CID-10, devendo o Administrador do Sistema escolher a opção.

Definir Estado de Consciência com base em lista pré-cadastrada.

Definir Vias Aéreas/Oxigenação com base em lista pré-cadastrada.

Definir Pulso com base em lista pré-cadastrada.

Definir Exposição com base em lista pré-cadastrada.

Definir Gravidade Presumida com base em lista pré-cadastrada.

Possibilitar a escolha pelo Médico Regulador da Equipe que será enviada para realizar o atendimento. A escolha da equipe deverá ser realizada com base no argumento de Região, sendo que o sistema possibilitará a visualização inicial apenas das equipes pertencentes à mesma região do chamado. Caso não existam equipes disponíveis nesta região, o Médico Regulador poderá expandir e selecionar uma equipe de outra região.

Ao selecionar a equipe para o atendimento, o Médico Regulador deverá visualizar a composição da mesma: Condutor, Técnico de Enfermagem, Enfermeiro, Médico Socorrista e também os equipamentos que compõe a Unidade de Suporte.

Ao selecionar uma equipe, o Médico Regulador atribuirá uma classificação à Emergência e esta será utilizada como classificação do atendimento.

O Médico Regulador poderá utilizar as seguintes classificações para o atendimento:

Intervenção Necessária e Possível – libera a equipe para o atendimento e prossegue o fluxo do APH,

Intervenção Não Pertinente – finaliza a Solicitação,

Intervenção Necessária e Sem Meios – Mantém a Solicitação em uma fila até que o Médico Regulador realize uma nova intervenção. O Administrador do Sistema poderá estabelecer o número de vezes que uma intervenção possa ser classificada como Intervenção Necessária e Sem Meios e ao exceder o número configurado pelo Administrador, o sistema deverá finalizar a Solicitação, e

Sem Dados Para Decidir – Esta opção deverá estar acompanhada da escolha de um Incidente em uma Lista pré-cadastrada.

Se a ligação telefônica for interrompida por qualquer motivo, o sistema deverá possibilitar que o Médico Regulador retorne a ligação para o Solicitante através de um clic de mouse sobre o número do telefone do Solicitante. Toda esta conversa deverá ser gravada e deverá permanecer vinculada à Solicitação.

O sistema deverá registrar automaticamente a data, a hora, o nome e a função do Médico Regulador responsável pelas ações na Regulação Pelo Telefone.

A Regulação Local deverá conter no mínimo as seguintes informações:

Prontuário do Paciente com:

Campo para confirmação/correção do Nome, Idade e Sexo,

Campo para digitação das informações transmitidas pela Equipe de Atendimento diretamente do local da ocorrência,

Campos para inserção de sinais vitais com Pressão Arterial Sistólica, Pressão Arterial Diastólica, Frequência Cardíaca, Frequência Respiratória, Saturação de O2, Temperatura Axilar, HGT, Glasgow, Escala de Trauma Reduzida (cálculo automático), Escala de Trama Pediátrica,

Campo para inserção das instruções de atendimento passadas à equipe presente à cena, e

Tipo de Socorro Comprovado com base em lista pré-cadastrada ou em CID-10, devendo o Administrador do Sistema escolher a opção.

Definir Estado de Consciência com base em lista pré-cadastrada.

Definir Vias Aéreas/Oxigenação com base em lista pré-cadastrada.

Definir Pulso com base em lista pré-cadastrada.

Definir Exposição com base em lista pré-cadastrada.

Definir Gravidade Comprovada com base em lista pré-cadastrada.

Possibilitar a escolha pelo Médico Regulador do Protocolo utilizado no atendimento com base em conjunto de instruções pré-cadastrados. O sistema deverá possibilitar que o Médico Regulador visualize os documentos com as instruções estabelecidas no protocolo.

Quando houver necessidade de remoção do Paciente para um local melhor qualificado para o atendimento como um hospital, uma clínica, pronto-socorro, um pronto atendimento ou equivalente, o Médico Regulador deverá selecionar o local com base em uma lista pré-cadastrada. Ao selecionar o local, o Médico Regulador poderá optar por analisar detalhes deste local, como:

Informações completas de endereço, bairro e telefones,

Situação do hospital (Operacional, Não Avaliado, Fora de Ação),

Equipamentos Médicos e suas disponibilidades,

Especialidades Médicas do Hospital,

Horários de Atendimento,

Quantidade de Leitos, e

Quantidade de Vagas na Emergência.

Identificar a utilização de DEA quando de um atendimento classificado como Parada Cardiorrespiratória.

Identificação de confirmação de leito quando de uma remoção.

O Médico Regulador poderá utilizar encaminhar os seguintes fluxos para o atendimento:

Remoção Necessária e Possível – libera a equipe para iniciar o processo de remoção do Paciente e mantém a Solicitação na fila para acompanhamento,

Manter em Regulação – mantém a Solicitação na fila para acompanhamento,

Paciente Fica No Local – autoriza a finalização da Solicitação quando a equipe retornar à base, e

Cancelar o APH – cancela a Solicitação através da identificação de um Incidente Local pré-cadastrado.

O Médico Regulador poderá efetuar uma ligação telefônica para o local escolhido para a remoção do Paciente através de um clic de mouse sobre o número do telefone do local da remoção. Toda esta conversação deverá ser gravada e deverá permanecer vinculada à Solicitação.

O sistema deverá registrar automaticamente a data, a hora, o nome e a função do Médico Regulador responsável pelas ações na Regulação Local.

O Médico Regulador poderá utilizar as seguintes classificações para o atendimento:

Intervenção Necessária e Possível – libera a equipe para o atendimento e prossegue o fluxo do APH,

Intervenção Não Pertinente – finaliza a Solicitação,

Intervenção Necessária e Sem Meios – Mantém a Solicitação em uma fila até que o Médico Regulador realize uma nova intervenção. O Administrador do Sistema poderá estabelecer o número de vezes que uma intervenção possa ser classificada como Intervenção Necessária e Sem Meios e ao exceder o número configurado pelo Administrador, o sistema deverá finalizar a Solicitação, e

Sem Dados Para Decidir – Esta opção deverá estar acompanhada da escolha de um Incidente em uma Lista pré-cadastrada.

O sistema deverá ter mecanismos de entrada e saída (login/logout), que garantirão as permissões de acordo com o perfil previamente atribuído ao regulador.

O sistema deverá registrar e possibilitar a recuperação de informações de login/logoff por usuário para consultas posteriores.

O módulo de regulação deverá permitir login rápido com outro nome de usuário e senha, sem a necessidade de fechar o aplicativo.

O regulador deverá ser capaz de modificar sua senha a partir da Interface Gráfica do Usuário (GUI).

MÓDULO DE CONTROLE DE EQUIPES

O Controlador de Tráfego será acionado de forma automática, assim que o Médico Regulador definir que uma solicitação deverá ser atendida localmente. Esta solicitação pode ser aplicada para um socorro local ou para um transporte de paciente a um hospital.

O sistema deverá possibilitar integração com recursos complementares do tipo: GIS, AVL, Rádio, MDT e Hand Helds.

O Controlador de Tráfego deverá registrar todas as atividades que venham a ocorrer com as Unidades de Atendimento ou com suas equipes. Sempre que uma informação for recebida ou transmitida para uma Unidade de Atendimento, o sistema deverá registrar automaticamente data e hora da ocorrência e nome do Controlador de Tráfego.

O sistema deverá permitir que o Controlador de Tráfego consiga confirmar ou montar as Equipes de Atendimento e vinculá-las a uma Unidade de Atendimento. Cada equipe deverá ser formada por profissionais com funções específicas e definidas, mantendo uma relação Equipe X Profissional. Estas equipes podem também ser alocadas ou colocadas como disponíveis. Também deverão ser registrados dados referentes as Unidades de Atendimento, como recursos médicos disponíveis, marcação de odômetro e outros.

O Sistema deverá prover status para cada uma das Unidades de Atendimento e sempre que uma destas Unidades for direcionada a um atendimento, o sistema deverá registrar as seguintes variáveis:

Data e Hora da comunicação da missão,

Data e hora do início do deslocamento,

Data e hora da chegada ao local,

Data e hora do início da remoção,

Data e hora de chegada no destino,

Data e hora do início do retorno,

Data e hora de chegada na base,

Data e hora de início de situações do tipo: abastecimento, manutenção, higienização, etc., e

Os dados acima devem ser recuperáveis através de relatórios estatísticos que possibilitem a visualização de performance do serviço de atendimento.

O sistema deverá permitir que o Controlador de Tráfego registre atividades denominadas incidentes, do tipo: atendimento cancelado, falso óbito, recusa de atendimento, recusa de hospitalização, vítima não localizada, etc., além de outros que podem ser cadastrados pelo administrador do sistema.

O sistema deverá prover ao Controlador de Tráfego a visualização do status de todas as Unidades de Atendimento, apresentando-as em ordem de alocação. Esta ordem de alocação obedecerá critérios

definidos pelo Médico Regulador e obedecendo uma cronologia de início de missão.

O sistema deverá permitir que o Controlador de Tráfego possa substituir uma Unidade de Atendimento definida e escolhida pelo Médico Regulador, substituindo-a por outra em função de problemas técnicos ou qualquer outra indisponibilidade. Esta atividade deverá ser justificada pelo Controlador de Tráfego através do registro de uma observação obrigatória.

O sistema deverá permitir ainda que o Controlador de Tráfego desloque mais de uma Unidade de Atendimento para o atendimento de uma mesma solicitação.

O sistema deverá permitir que o Controlador de Tráfego cancele a missão de uma Unidade de Atendimento ou que realize a substituição de Unidades de Atendimento em meio a missões.

O sistema deverá disponibilizar ao Controlador de Tráfego todos os registros efetuados na solicitação pelo Médico Regulador e pelo Técnico de Atendimento.

O sistema permitir que o Controlador de Tráfego cancele o atendimento de uma solicitação após o deslocamento de uma Unidade de Atendimento, retornando então a solicitação para fila de atendimento.

O sistema deverá registrar automaticamente a data e hora de qualquer interação que o Controlador de Tráfego venha a executar na solicitação.

As telas utilizadas pelo Controlador de Tráfego devem ser compostas pelas seguintes definições:

a) Chamados em Atendimento,

Paciente.

Bairro.

Endereço.

Queixa.

Situação.

Médico.

Tempo de Duração.

b) Movimentação de Unidades de Atendimento,

I - Código.

II - Tipo.

III - Base.

IV - Hora.

V - Evento.

VI - Descrição.

c) Controle de Tráfego,

I - Seleção de Integrantes de Equipes.

II - Detalhes de Comunicação.

III - Detalhes de Partida.

IV - Detalhes de Início de Missão.

V - Detalhes de Chegada ao Local.

VI - Detalhes de Início de Remoção.

VII - Detalhes de Chegada ao Destino.

VIII - Detalhes de Higienização.

IX - Detalhes de Manutenção.

X - Detalhes de Abastecimento.

d) O sistema deverá disponibilizar ao Controlador de Tráfego a localização das ocorrências em mapa georreferenciado, e

e) O sistema deverá disponibilizar ao Controlador de Tráfego a localização geográfica em mapa de todos os hospitais, postos de atendimento, clínicas e bases do SAMU.

MÓDULO DE CONTROLE DE ACESSO

O sistema deverá contemplar um módulo de controle de acesso através da utilização de login e senha. O usuário deverá digitar um nome de login e uma senha para acessar o sistema. Cada usuário deverá ter um perfil de acesso definido pelo Administrador do Sistema e este perfil definirá as atividades e direitos que o usuário receberá quando estiver utilizando os módulos do sistema. O controle de acesso deverá permitir que o usuário altere sua senha, sempre utilizando a senha anterior. Sempre que uma senha for alterada, o sistema deverá registrar o usuário responsável pela alteração e a data e hora de ocorrência.

MÓDULO DE ADMINISTRAÇÃO

O sistema deverá possuir um módulo de administração onde serão executadas as seguintes atividades:

Cadastramento dos itens básicos que compõem o sistema, e
Parametrizações inerentes ao sistema.

O sistema deverá possibilitar a manutenção dos seguintes cadastros:

Cadastro de Protocolos de Atendimento,
Cadastro de Observações Classificadas,
Cadastro de Especialidades,
Cadastro de Solicitantes,
Cadastro de Incidentes,
Cadastro de Incidentes Locais,
Cadastro de Descrição de Queixas,
Cadastro de Questionários,
Cadastro de Hospitais,
Cadastro de Equipamentos de Hospitais,
Cadastro de Tipos de Eventos,
Cadastro de Tipos de Transporte,
Cadastro de Motivos de Transporte,
Cadastro de Tipos de Socorro,
Cadastro da CID-10,
Cadastro de Veículos,
Cadastro de Tipos de Veículos,
Cadastro de Equipes,
Cadastro de Equipamentos de Equipes,
Cadastro de Centrais de Atendimento,
Cadastro de Bases de Atendimento,
Cadastro de Telefones,
Cadastro de Serviços de Apoio,
Cadastro de Países,
Cadastro de Estados,
Cadastro de Cidades,
Cadastro de Bairros,
Cadastro de Perfis,
Cadastro de Pessoas, e
Cadastro de Usuários.

O módulo de administração deverá permitir que sejam montados pelo menos os seguintes perfis de acesso:

Administrador,
Técnico de Atendimento,
Médico Regulador,
Controlador de Tráfego,
Enfermeiro,
Assistente Administrativo,
Epidemiologista, e
Médico Socorrista.

Cada um dos perfis acima deverá receber acessos e permissões específicas e pertinentes às suas atividades com base em um conjunto de direitos, sendo que as informações indisponíveis não poderão ser acessadas ou visualizadas.

O conjunto de direitos deverá contemplar um direito específico para “utilização de recursos de telefonia”, possibilitando que determinados perfis não acessem os recursos de telefonia ao efetuarem login no sistema.

MÓDULO DE ADMINISTRAÇÃO

O sistema deverá prover um módulo que possibilite a extração de estatísticas com base nas solicitações armazenadas na base de dados. Os seguintes modelos deverão estar disponíveis, quando da entrega do sistema:

Solicitações por mês,
Solicitações por dia,
Solicitações por bairro,
Solicitações por gravidade,
Solicitações por tipo de ocorrência,
Atendimento por Unidade de Atendimento,
Atendimento por Equipe,
Tempo de espera de ligações,
Tempo de atendimento pelo Técnico de Atendimento,
Tempo de atendimento pelo Médico Regulador,
Tempo de Deslocamento das Unidades de Atendimento,
Tempo de Indisponibilidade das Unidades de Atendimento,
Número de remoções para transporte social,
Remoções por Hospitais de origem,
Remoções por Hospitais de Destino,
Estatística por tipo de enfermidade,
Estatística por tipo de trauma,
Solicitações Perdidas,
Solicitações por dia da semana,
Solicitações por Base de Atendimento,
Histórico de Acidentes de Trânsito, e
Atendimentos com base na CID-10.

O sistema deverá gerar um conjunto mensal de relatórios que atendam à solicitação do Ministério da Saúde, conforme modelo pré-estabelecido.

O módulo de estatística deverá permitir customizações por parte do usuário, podendo este criar ou gerar novas visualizações dos dados armazenados no banco de dados.

Os dados extraídos devem poder ser transferidos para planilhas de cálculo, de forma a sofrerem refinamentos ou modificações de formato.

A utilização de um módulo de estatísticas customizável pelo usuário não poderá gerar nenhuma espécie de aquisição de licença adicional ou mesmo aquisição de ferramenta de mercado para esta finalidade. Os módulos deverão fazer parte do sistema e todo custo e licenciamento deverá estar incluído na proposta.

MODULO DE REGULAÇÃO SOCIAL DO CHAMADO

O sistema deverá possuir um recurso que possibilite ao Médico Regulador registrar um Chamado como Regulação Social, transferindo o Chamado e a ligação para uma fila de atendimento que será monitorada por outros profissionais na Sala de Regulação.

Os profissionais efetuarão a captura do chamado de forma semelhante à que os Médicos Reguladores o fazem, devendo o sistema transferir a ligação para a Posição de Atendimento. Esta ligação deverá ser gravada e estar atrelada ao identificador único do chamado.

O profissional deverá poder executar as seguintes atividades:

Agendar o transporte quando autorizado pelo Médico Regulador,

Cancelar o transporte e comunicar ao solicitante, encaminhando-o para outras alternativas que possam atendê-lo,

Justificar ao solicitante o motivo de uma negativa de atendimento pelo Médico Regulador, quando a solicitação referir-se ao Socorro e ainda encaminhar o solicitante ao recurso mais próximo que possa atendê-lo, e

Acionar agentes públicos ou privados para efetivação do atendimento em acordo com as instruções do Médico Regulador.

Todas as informações geradas pelo sistema serão armazenadas em Banco de Dados Relacional e serão utilizadas para geração de estatísticas.

MÓDULO GIS (SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS)

O sistema deverá poder transferir para o Sistema de Informações Geográficas as seguintes

informações:

Status das Unidades de Atendimento com a utilização de cores, e

Endereço de atendimento das solicitações.

O sistema deverá disponibilizar um módulo de Mapas com acionamento de comandos em menus pré-configurados, com comandos de controle da aparência do mapa com cliques de mouse no próprio mapa, tais como zoom in/out, janelamento de certas áreas de exposição, apresentação de arquivos gráficos e imagens georreferenciadas correlacionados como plano de fundo do Mapa Digital, ativação ou não de níveis de informação do mapa para controle da quantidade de dados exibidos, e pesquisas a banco de dados com relação aos atributos dos elementos apresentados do mapa.

Exibição em mapa digitalizado da localização das equipes de atendimento e ocorrências, mostrando o “status” das Equipes e das Solicitações através de cores.

Os dispositivos de localização deverão ser fornecidos pela Contratante.

Funcionalidades mínimas que a central de atendimento deverá disponibilizar:

A plataforma do Call Center deverá suportar tecnologia SIP, permitindo a utilização de softphones de atendimento direto no PC.

A plataforma da central deverá garantir a compatibilidade de funcionalidade entre os ramais IP, telefones analógicos e softphones (ex.: rechamada, captura etc.).

O sistema deverá suportar no mínimo 60 (sessenta) PA, 20 (vinte) médicos reguladores, 12 (doze) controladores de tráfego e 02 (dois) supervisores.

O sistema deverá permitir o roteamento de chamadas em função do número de destino.

O sistema deverá permitir o roteamento de chamadas em função do número de origem.

Todas as formas de contato do cidadão com o SAMU deverão passar por um processo de distribuição específico de acordo com sua natureza.

Telefone:

As chamadas telefônicas para os serviços emergenciais do Call Center deverão seguir um roteamento inteligente baseado nas informações contidas no banco de dados e nas habilidades específicas de cada atendente, combinadas com as necessidades dos usuários.

Ao encaminhar as chamadas aos atendentes, o sistema deverá possibilitar a conexão à base de dados de cadastro dos usuários e identificar pelo número telefônico e nome do usuário, o histórico de atendimento ao cidadão e oferecer esta opção ao PA através de um pop-up no browser na tela de seu computador.

E-mail:

Os e-mails deverão ser encaminhados aos PA's, no período de atendimento pessoal, e para a caixa de entrada nos demais períodos.

Os e-mails recebidos deverão ser classificados por assunto abordado, área a ser repassado, dados do remetente etc..

Todos os softwares correspondentes são de responsabilidade da contratada.

Deverá apresentar total compatibilidade com o ambiente de banco de dados do SAMU/DF.

Deverá permitir a exportação de gráficos, planilhas, textos e relatórios em formatos comerciais utilizados no SAMU.

Deverá ser instalado em cada Núcleo de Apoio Pré-hospitalar e na Sede, no mínimo, uma impressora laser monocromática.

Deverão estar disponível, nos terminais instalados nos hospitais e pontos de atendimento do SAMU, todas as informações da Central de Regulação Médica de Urgência de acordo com as características de acesso definidas pelo SAMU.

Deverá permitir visualizar nos monitores dos computadores o estado de ocupação das atendentes, tempo de conversação etc..

Deverá gerenciar o sistema de back-up, alertando proximidade do limite de tamanho do banco de dados, podendo suas ações de geração de back-up ser agendadas e executadas automaticamente.

Deverá permitir a classificação de grupos de usuários, além de critérios de classificação do atendente de forma a facilitar a distribuição das chamadas (atendimento baseado nas habilidades do atendente).

Deverá permitir a programação de filas por grupos de atendentes, com mensagens distintas no sistema de resposta audível.

Deverá encaminhar as chamadas que tenham acesso ao banco de dados diretamente e providenciar as informações cabíveis.

Deverá permitir a criação de critérios para atendimento da fila tais como tempo de espera ou classificação do usuário.

Deverá permitir liberdade de escolha da posição de atendimento por parte do atendente, por meio da inserção de código de identificação, providenciando, automaticamente, a atualização da configuração

da nova posição de atendimento aberta.

Deverá permitir a gravação em tempo real de qualquer posição de atendimento simultaneamente para as 46 posições inicialmente configuradas.

Os supervisores deverão ser capazes de interferir em uma conversação em andamento com a intenção de verificar a qualidade de atendimento.

O sistema deverá distribuir as chamadas recebidas, registrar os números atendidos, acessar o banco de dados, buscar informações cadastrais para o usuário e apresentá-las na tela do computador do atendente de forma automática. Caso não exista cadastro, deverá ser apresentada uma tela para o novo cadastro. Todas as operações deverão ser providas com sincronismo das telas envolvidas.

Deverá permitir a programação de roteiros (fluxos de chamadas e ações envolvidas), para cada tipo de manifestação (reclamação, informação etc.). Estes roteiros deverão ser programáveis de forma fácil, amigável e utilizando interfaces gráficas WEB.

Deverá prover o registro e tarifação de acordo com as tarifas contratadas das chamadas de entrada e saída do Call Center de forma a prover auditoria nas contas telefônicas.

Deverá prover sistema de encaminhamento das solicitações para as áreas pertinentes, gerenciando os envios e acompanhando as tramitações, podendo ser configurada a sinalização de ocorrências e vencimento dos prazos de resposta.

Deverá permitir ampliações sem que ocorra interrupção do sistema em funcionamento.

Toda a programação feita nas PA's deverão ficar armazenadas no equipamento central e permanecer mesmo após a troca de aparelho ou do ponto de atendimento.

Deverá possibilitar a coleta de informações gerenciais históricas que indiquem o comportamento pessoal das PA's e de que forma eles trabalham, indicando seu desempenho em termos do número máximo de horas e número de dias trabalhados por semana.

Cada supervisor deverá ter acesso aos dados históricos de todos os agentes com a possibilidade de selecionar apenas dados referentes aos agentes a eles subordinados, podendo ainda visualizar o conjunto de habilidades atribuídas a cada agente.

O Call Center deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um script ou matriz de eventos.

O script ou matriz de eventos refere-se aos passos (música, fila, mensagem etc.) os quais serão submetidos cada chamada antes de ser encaminhada para um agente.

O Call Center deverá permitir a criação de pelo menos 100 (cem) scripts de eventos.

O Call Center deverá permitir scripts com pelo menos 20 (vinte) eventos cada.

Estar integrado de forma a compartilhar o entroncamento do Call Center com a Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC).

O Call Center deverá transferir chamadas para as PA's, priorizando os atendimentos segundo os seguintes critérios:

Baseando-se em, no mínimo 100 (cem) grupos de serviços, sendo que para cada um deles poderão existir habilidades distintas combinadas de modo a caracterizar o perfil das PA's que melhor atenderão as chamadas desse grupo de serviço.

Baseando-se no estado do sistema, ou seja, levando em consideração a chamada há mais tempo em fila, ou a mais próxima de atingir o tempo médio de abandono ou o tempo médio de transbordo.

O roteamento das chamadas para os agentes deve seguir as seguintes regras para a seleção da pessoa mais apropriada para atender uma chamada: agente mais qualificado (nível de habilidades) e em seguida agente há mais tempo livre (no caso de dois agentes possuírem as mesmas habilidades e pontuações).

Quando houver mais de uma chamada em fila para ser roteada para um agente específico, o sistema deverá aplicar as seguintes regras de seleção, sendo que a ordem das mesmas pode ser alterada: prioridade do grupo de serviço, tempo limite para atraso, tempo limite para abandono, pior nível de serviço e/ ou maior tempo de espera.

Deverá ser possível a criação de grupos de serviço de transbordo, responsáveis pelo atendimento de chamadas destinadas a outros grupos, no caso deles estarem sobrecarregados ou fechados.

O Call Center deve priorizar chamadas com pelo menos 08 (oito) níveis de prioridade.

O Call Center deverá possibilitar que um agente possa logar de qualquer ponto do sistema, utilizando para isso apenas o softphone. Tal facilidade pode ser estendida a qualquer ponto de rede que tenha acesso a rede LAN ou a rede internet (desde que configuradas as opções de segurança cabíveis (VPN, firewall etc.).

O Call Center deverá permitir a inserção de anúncios digitais sincronizados em caso de espera. O sistema deverá ser fornecido com pelo menos 10 (dez) fontes ou canais para anúncios digitais distintos. Os anúncios podem ser específicos de acordo com o agente o qual a ligação irá ser transferida.

O Call Center deverá permitir a inserção de músicas em caso de espera e ter pelo menos 05 (cinco) fontes de músicas distintas. As músicas distintas deverão ser configuradas de acordo com a unidade remota ou de acordo com o agente que receberá a transferência de ligação.

O Call Center deverá permitir os seguintes estados de agentes:

Logado.

Não logado.

Disponível.

Não disponível.

Pausa (com o motivo da mesma).

O Call Center deverá permitir que o supervisor tenha acesso e gerência às informações acima, por meio do software de gerenciamento do Call Center.

O Call Center deverá permitir a mudança de estado das PA's, mediante discagem de códigos ou acionamento de teclas ou através de interface gráfica WEB de sua estação de trabalho.

As seguintes informações devem estar disponíveis na tela do computador do supervisor:

Agentes logados.

Agentes em estado de conversação (chamadas do Call Center).

Agentes em pausa.

Agentes disponíveis.

Chamadas em espera.

Agentes que estão gravando a conversação.

Tecla de atalho para supervisionar as chamadas (escuta).

Tecla de atalho para gravação das ligações.

Tecla de atalho para transferência das ligações através do "arrasto" do mouse para o telefone de destino.

O Call Center deverá permitir ao supervisor a monitoração, em seu micro, das chamadas em curso pelos agentes com escuta ativa e passiva.

O Call Center deverá permitir o gerenciamento através de supervisão em tempo real de grupos e agentes pelo microcomputador do supervisor.

O supervisor deve dispor de microcomputador com software de operação gráfico e gerenciamento capaz de:

Ver estatísticas em tempo real de agentes e grupos (livre, ocupado, bloqueado, inativo etc.).

Verificar o estado das posições de atendimento em tempo real.

Verificar estatísticas e dados instantâneos de ocupação de cada grupo de atendimento: número de chamadas recebidas, abandonadas, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de fila.

Apresentar gráficos estatísticos em colunas com valores em tempo real do número de chamadas recebidas, abandonadas, condições da fila e níveis de serviço.

Possibilitar a configuração do tempo máximo de atendimento das chamadas, gerando um alarme de alerta para a supervisora quando o tempo for superado.

Forçar o estado de um PA (torna-lo disponível ou não e retira-lo do atendimento se necessário).

Monitorar as PA's, de modo a intercalar uma chamada de agente com o usuário ou cliente.

Prestar ajuda as PA's através de mensagens de texto ("chat") ou por voz.

Iniciar uma consulta, transferência ou conferência.

O Call Center deverá permitir o gerenciamento de dados de configuração a partir dos microcomputadores dos supervisores, mediante interface gráfica WEB.

Deverá ser possível gerenciar as configurações de grupos e os seguintes dados de configuração, a partir do microcomputador dos supervisores:

De agentes.

Do roteamento das chamadas.

Funções básicas das PA's:

Consulta em chamadas internas e externas.

Consulta pendular e transferências internas.

Conferência para no mínimo 10 (dez) participantes internos ou externos.

Colocação de chamadas em espera e redirecionamento de chamadas.

Tornar-se indisponível para atendimento de chamada de voz.

Iniciar uma consulta ou conferência.

Requisitar ajuda ao supervisor através de mensagens de texto ou de voz.

Terminar o tempo de pausa.

Funções básicas do supervisor:

Todas as funções básicas da PA.

Prolongar o tempo de pausa após a chamada.

Forçar o estado de um agente.

Monitorar os agentes, de modo a intercalar uma chamada com um cliente.

Realizar auditorias em chamadas gravadas. Iniciar uma gravação.

Ver estatísticas em tempo real de agentes e grupos.

Das posições de atendimento:

As PA's deverão ser integradas ao sistema de Call Center por meio de computadores fornecidos pela licitante, permitindo que todas as funções básicas da PA e do supervisor possam ser executadas a partir do mesmo, utilizando-se ambiente gráfico WEB, com opção de comando por teclado e mouse.

Gerenciamento e relatórios do Call Center:

Para prover as informações detalhadas, o sistema deverá utilizar aplicações de gerenciamento e configurações totalmente integradas de forma a permitir dados sobre o desempenho do sistema, qualidade de serviço, necessidade de remanejamentos, ampliações etc., possibilitando o perfeito gerenciamento de todo o sistema de Call Center.

Permitir a alteração de configurações.

Possibilitar o monitoramento dos recursos disponíveis no Call Center.

Deverá permitir que as operações de configuração e manutenção sejam executadas através de comandos por microcomputador.

O sistema deverá possuir gerenciador de relatórios, cujos documentos gerados possam ser personalizados, de modo a permitir a seleção de informações a serem apresentadas de acordo com as necessidades do supervisor, sendo que os dados deverão estar disponíveis na forma analítica ou sintética, tendo como base os cidadãos e suas manifestações.

O gerenciador de relatórios deverá permitir a confecção de gráficos, a partir dos dados dos relatórios, para serem incluídos nos mesmos.

Os relatórios deverão ser disponibilizados na tela do computador ou impressos, salvos em arquivos na plataforma Microsoft Windows ou Linux.

Deverá ser possível emitir relatórios estatísticos com base nos seguintes objetos:

Relatórios estatísticos por agente:

Atividades por PA.

Números de chamadas recebidas.

Números de chamadas de saída.

Disponibilidade de atendente.

Tempo em que os atendentes ficarem indisponíveis.

Tempos médios de indisponibilidade.

Motivos de indisponibilidade.

Por grupos de atendente:

Quantidade de chamadas.

Quantidade de assistências.

Tempos médios por estado de atendimento.

Durações totais por estados de atendentes.

Disponibilidade de atendentes.

Alocação de estado de chamadas.

Alocação de estado de atendentes.

Quantidades de chamadas de saída.

Tempo total de permanência no estado de logon.

Tempo total de permanência no estado disponível.

Motivos de indisponibilidade.

Por grupos de serviço:

Quantidade de chamadas recebidas.

Quantidade de transbordos e causa.

Quantidade de abandonos.

Quantidade de trotes.

Tamanho máximo da fila.

Duração máxima da fila.

Tempo médio de tratamento.

Quantidade de chamadas atendidas.

Quantidade de abandonos por intervalo de tempo.

Quantidade de chamadas atendidas por intervalo de tempo e/ ou quantidade de chamadas por intervalo de espera.

Nível de serviço.

Taxa de chamadas e atendimentos.

Unidades hospitalares.

Tipo de atendimento.

Seleção do atendimento através do veículo, região e unidade selecionada para encaminhamento do paciente.

Dentre outros relatórios personalizados.

A configuração dos grupos de serviços e PA's do sistema deve dispor de software de configuração do Call Center, integrado ao software de operação e gerenciamento, permitindo programar as seguintes funções:

Números utilizados para chamar o Call Center.

Grupo de serviços. Ex.: grupos de informações gerais, grupo de socorro emergencial etc..

Habilidades necessárias para os agentes atenderem chamadas de determinado grupo de serviço. Ex.: facilidade de comunicação, nível de conhecimento, experiência etc..

Configuração de usuários internos ao Call Center. Ex.: PA's, supervisor, líder de equipe etc..

Grupos de PA's conforme regime de trabalho do Call Center, atividades, localização física, supervisor responsável.

Atribuição e qualificação de chamadas, os quais serão utilizados pelos PA's para classificar uma chamada entrante.

O sistema deverá permitir que seja dada uma destinação específica para chamadas pré-qualificadas.

Motivos selecionáveis pelos PA's por não estarem disponíveis, ou seja, quando os PA's ausentarem-se temporariamente do atendimento.

Mensagens de boas-vindas ou mensagens de anúncio de fila.

Limites para a geração de alarmes. Ex.: gerar alarme quando o agente exceder um tempo pré-configurado para atendimento da chamada.

A contratada é responsável pelo fornecimento de toda a plataforma de hardware e software necessária para o funcionamento do sistema de tarifação, quer seja microcomputador e impressora.

REQUISITOS DE AUDITORIA E GARANTIA

SUPORTE TÉCNICO

A garantia do solução contemplará o serviço DE suporte técnico em período integral, 24 (vinte e quatro) horas dia, 7 (sete) dias na semana, sobre todos os itens que compõe a Solução durante a vigência do contrato e por mais por 90 (noventa) dias a contar do término do contrato.

Entende-se por garantia o reparo de defeitos (bugs, paches, reparos, manutenções corretivas, entre outros), que se destinam à eliminação de danos ou problemas identificados nos softwares, hardwares, sistemas e equipamentos, de maneira a retorná-los a sua plena condição de funcionamento e desempenho.

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica devidamente dimensionada para atendimento as necessidades das Unidades do SAMU, visando atender os ANS previstos neste Instrumento.

AUDITORIA

A CONTRATADA deverá fornecer os meios necessários para a completa auditoria dos sistemas.

A CONTRATADA deverá fornecer levantamento estatístico ou qualquer outro, relacionado aos serviços prestados, os quais deverão ser customizadas de acordo com o interesse do SAMU/DF.

A CONTRATADA deverá fornecer relatórios gráficos das contas telefônicas com as informações de tempo, custo, erros etc;

ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

OBJETO	
N.º CONTRATO	Nº da OS
CONTRATADA	

CNPJ	Telefone (s)
-------------	---------------------

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, 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 xx/20xx da SES/DF.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL	UN.
01	Serviço de manutenção e garantia de solução tecnológica composta de uma Central de Regulação Médica de Urgência com recursos completos de hardware, software, solução sistêmica integrada de comunicação de voz, dados, imagens, armazenamento, monitoramento remoto, GPS, serviço de telefonia celular, com minutagem para ligações locais ilimitadas e fornecimento de aparelhos, Internet móvel e fixa de forma a sustentar à utilização da Solução.	01	Serviço

Ressaltamos que o recebimento definitivo dos bens e/ou serviços ocorrerá em até 15 (quinze) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do instrumento contratual proveniente do Edital nº XX/20XX.

Brasília-DF, XX de XXXXXXXXXXXXXXX de 20XX.

ANEXO III - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

OBJETO	
N.º CONTRATO	Nº da OS
CONTRATADA	
CNPJ	Telefone (s)

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, 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 XX/20XX.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL	UN.
01	Serviço de manutenção e garantia de solução tecnológica composta de uma Central de Regulação Médica de Urgência com recursos completos de hardware, software, solução sistêmica integrada de comunicação de voz, dados, imagens, armazenamento, monitoramento remoto, GPS, serviço de telefonia celular, com minutagem para ligações locais ilimitadas e fornecimento de aparelhos, Internet móvel e fixa de forma a sustentar à utilização da Solução.	01	Serviço

Brasília-DF, XX de XXXXXXXXXXXXXXX de 20XX.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo

CPF nº

Gestor do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

Representante da Área Requisitante da Solução

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

ANEXO IV - 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 **S.r.** _____, (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 <objeto do contrato>, 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 do Ministério da Saúde 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 prévia 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 **MI 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 irretratável, 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. 8.666/93.

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 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.

Brasília/DF, ____ de _____ de 20xx.

JOSE JULIO DE ALMEIDA

Representante Legal

CPF nº 799.055.286-87

Gestor do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula

ANEXO IX - ENDEREÇOS SAMU/DF

Definição	Unidade	Endereço
Sede	Central de Regulação das Urgências	SIA trecho 03, lotes 20290/2100, Brasília/DF
NUEDU	Núcleo de Educação em Urgências	SGAP Lote 06, Bloco G, Parque de Apoio da SES - SIA/DF
Unidade de Pronto Atendimento	Instituto Hospital de Base	Área Especial Q 101 - Sala de Trauma
	Instituto Hospital de Base	Área Especial Q 101 - Sala de Neuro
	Hospital Regional de Santa Maria	Quadra AC 102, Conj. A, B, e D.
	Hospital Regional do Gama	Área Especial Nº 01 Setor Central
	Hospital Regional do Guarã	Área Espacial - QL 06 Lote C, Guarã I
	Hospital Regional de Samambaia	QS 614 Conj. C Lote 01/02 Samambaia Norte
	Hospital Materno Infantil de Brasília	Quadra 608 Módulo A
	Hospital Regional da Ceilândia	QNM 27, Área Especial 01
	Hospital Regional de Taguatinga	QNC - Área Especial Nº 24 - Taguatinga Norte
	Hospital Regional de Planaltina	AV. WL 04 Setor Hospitalar Oeste- Área Especial
	Hospital Regional de Sobradinho	Qd. 12 - Área Especial
	Hospital Regional do Paranoá	Quadra 02 Conj K Lote 01 Setor Hospitalar
	Hospital Regional da Asa Norte	Setor Médico Hospitalar Norte, Quadra 101- Área Especial
	Hospital Regional da Asa Sul	SGAS Av. L2 Sul Quadra 608 Módulo A
	Hospital Regional de Brazlândia	Área Especial nº 1 - Setor Tradicional
	UPA - Recanto das Emas	Quadra 400/600 Área Especial
	UPA - Samambaia	QS 107 Conjunto 4 Área Especial
	UPA - Núcleo Bandeirante	DF-075, KM 180, Área Especial EPNB
Núcleo de Apoio Pré-hospital	NAPH 1 - Sobradinho	Qd Central - Sobradinho
	NAPH 2 - Gama	EQ 13/20 AE Setor Oeste Gama
	NAPH 3 - Taguatinga	QNG 8 Área Especial
	NAPH 4 - Samambaia	QN 309 CJ 8 LT 01 Samambaia Sul
	NAPH 5 - Ceilândia	EQNM 2/4 Ceilândia Norte
	NAPH 6 - Plano Piloto	SGON QD 4 LT 11
	NAPH 7 - Riacho Fundo	QD 06 B1 C Riacho Fundo 1



Documento assinado eletronicamente por **JOSE JULIO DE ALMEIDA JUNIOR, RG nº. M5584525 SSP-MG, Usuário Externo**, em 19/05/2020, às 13:19, 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 **FRANCISCO ARAUJO FILHO - Matr.1689145-7, Secretário(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 23/05/2020, às 13:19, 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 **CAMILA CALVET GUIMARAES - Matr.1693864-X**,
Testemunha, em 18/06/2020, às 12:22, 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 **HAROLDO CUSTODIO DE FARIAS - Matr.1688852-9**,
Testemunha, em 18/06/2020, às 12:29, 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?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[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= **40169643** código CRC= **57B6597C**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural, lote s/n - Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70770-200 - DF