



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

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

CONTRATO Nº 090/2019 - SES/DF

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

PROCESSO SEI nº [00060-00132769/2019-91](#)

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 **OSNEI OKUMOTO** na qualidade de Secretário de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Decreto nº 39.611, de 1º de janeiro de 2019, publicado no DODF, Edição Extra Especial nº 01, de 1 de janeiro de 2019, pg. 07, e a empresa **OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ nº 23.886.982/0001-66, denominada CONTRATADA, com sede na Rua Doutor Presciliano Pinto, 3474, Bairro Santos Dumont, São José do Rio Preto -São Paulo - SP, CEP 15020-000- Telefone: (11) 3230-1998, E-mail: rose.esteves@optfranchising.com.br; neste ato representada por **ROSÂNGELA DE FÁTIMA BIAZONI ESTEVES**, portadora do RG nº 16.820.204-9 SSP/SP e CPF nº 121.538.088-71, na qualidade de representante legal.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO**

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do **Projeto Básico** (22078939), ERRATA DO PROJETO BÁSICO (22743996), da Proposta da empresa (25646160), do Ato Convocatório para **DL nº 134/2019** (24398360), da Autorização da Dispensa de Licitação - **DL nº 134/2019** (23730038), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL nº 134/2018**, com fulcro no Artigo 24, Inciso IV, da Lei nº 8.666/93 (28607038), da Autorização da emissão da Nota de Empenho (28817435), da Nota de Empenho (28819022), e demais disposições constantes na Lei nº 8.666/93.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO**

3.1. O Contrato tem por objeto a prestação de serviço de solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP), composta de recursos completos para sua operação, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva de hardware e software, treinamento, canais de comunicação, sistema de gestão e aparelhos telefônicos IP, distribuídos em todas as Unidades da Secretaria de Saúde do Distrito Federal, nos termos do **Projeto Básico** (22078939), ERRATA DO PROJETO BÁSICO (22743996), da Proposta da empresa (25646160), do Ato Convocatório para **DL nº 134/2019** (24398360), da Autorização da Dispensa de Licitação - **DL nº 134/2019** (23730038), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL nº 134/2019**, com fulcro no Artigo 24, Inciso IV, da Lei nº 8.666/93 (28607038), da Autorização da emissão da Nota de Empenho (28817435), da Nota de Empenho (28819022), e demais disposições constantes na Lei nº 8.666/93.

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, em 1 (um) Lote, a saber:

CÓDIGO BR	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
26263	01	Serviço de solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP), composta de recursos completos para sua operação, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva de hardware e software, treinamento, canais de comunicação, sistema de gestão e aparelhos telefônicos IP, distribuídos em todas as Unidades da Secretaria de Saúde do Distrito Federal.	Ramais mês	3.000

Tabela 01 - Descrição do Objeto

***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. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.2.1. Todas as especificações estão contidas no Anexo I do Projeto Básico

4.3. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.3.1. REQUISITOS NEGOCIAIS DA CONTRATAÇÃO

4.3.1.1. Requisitos de Negócio

4.3.1.1.1. Disponibilizar serviço de telefonia em todas as unidades de saúde da Rede desta SES/SF, com custo fixo mensal, independentemente do consumo de minutagem, para chamadas locais e a distância, para números fixos e/ou móveis.

4.3.1.1.2. Fornecimento de aparelhos telefônicos IP, de fácil utilização e configurado em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

4.3.1.1.3. Bloquear, sem ônus e preventivamente, as chamadas destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102 e o recebimento de ligações a cobrar e outras definidas por esta SES/DF.

4.3.1.1.4. Manter todos os telefones de tridígitos e 0800 vinculados a esta SES/DF.

4.3.1.1.5. Permitir portabilidade numérica à qualquer tempo.

4.3.1.1.6. Repassar, a SES/DF ou a quem por ela designado, sem ônus, a titularidade das linhas ao final do contrato.

4.3.1.1.7. Aparelhos telefônicos devem possuir identificador de chamadas.

4.3.1.1.8. Direcionamento e captura de chamadas.

4.3.1.2. Requisitos de Capacitação (Repasso de Conhecimento)

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

4.3.1.2.2. Este repasse de conhecimento, deve ocorrer anualmente e sempre que houver uma atualização ou upgrade do sistema. Poderá ocorrer na forma de entrega de relatórios, documentos, palestras ou reuniões, previamente agendados entre as partes.

4.3.1.2.3. A CONTRATADA se reserva o direito de solicitar novo repasse de conhecimento, sempre que

julgar necessário ou que esse se fizer de maneira insatisfatória.

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

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

4.3.1.3. Requisitos de manutenção

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

4.3.1.4. Requisitos temporais

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

4.3.1.5. Requisitos de segurança

4.3.1.5.1. A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança vigente na Instituição.

4.3.1.5.2. Cada profissional da CONTRATADA assinar Termo de Compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na SES/DF.

4.3.1.5.3. Além disso, cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela SES/DF não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da SES/DF, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.

4.3.1.6. Requisitos Sociais, ambientais e culturais

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

4.3.1.6.2. Quanto aos aspectos ambientais, deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa STLI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento e Gestão.

4.3.1.6.3. NA CONTRATADA deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no Art. 2º da Lei Distrital nº 4.770/2012, em conformidade com o Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o Art. 3º da Lei no 8.666/1993, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos se

4.4. REQUISITOS TECNOLÓGICOS DA CONTRATAÇÃO

4.4.1. Requisitos de arquitetura tecnológica

4.4.1.1. As centrais telefônicas devem ser instaladas em 2 (dois) sítios ou 2 (duas) Centrais Telefônicas, sendo um recurso redundância ativa do outro, de forma que, em caso de falha, o que estiver operante assuma automaticamente as funções de forma totalmente transparente ao usuário, sem perda de ligações em curso. Nesse contexto, as centrais poderão ser instaladas, no Edifício Sede SES/DF e outra no Edifício CPD SES/DF.

- a. Edifício Sede SES/DF: SAIN - Setor de áreas Isoladas Norte (antigo prédio CL/DF) - 70086-900.
- b. Edifício CPD SES/DF: SMHS - QD 301 - 70338-500.

4.4.1.2. Caso ocorra, a necessidade de mudança física de localização de qualquer uma das centrais telefônicas, a CONTRATADA, terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos para executar essa ação.

4.4.2. Requisitos de projeto e de implementação

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

4.4.2.2. O projeto apresentado deve ser assinado por profissional especialista em telecomunicações, devidamente registrado na entidade profissional competente, neste caso o CREA.

4.4.3. Requisitos de implantação

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

4.4.3.2. Todos os componentes da Solução poderão ser semi-novos, em perfeitas condições de uso, sem avarias ou danos. ”

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

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

4.4.3.5. Todo processo de implantação deve ser supervisionado por profissional devidamente registrado na entidade profissional competente, neste caso o CREA.

4.4.4. Requisitos de garantia e manutenção

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

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

4.4.4.3. Para fins de registro de atendimento e posterior avaliação e controle dos níveis serviço, todos os chamados devem ser registrados na ferramenta de abertura de chamados <atendimentoti@saude.df.gov.br>. Ficando a CONTRATADA responsável por qualquer integração/desenvolvimento/importação com seus produtos ou serviços que se façam necessários.

4.4.4.3. O atendimento aos chamados deverá ser realizado, preferencialmente, das 08 às 18 hrs, de segunda à sexta-feira (exceto feriados), na Sede Administrativa da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, localizada no Setor de Áreas Isoladas Norte (SAIN) - Parque Rural sem número - Bloco C - Bairro Asa Norte - CEP 70086-900 ou em local indicado no documento de requisição de manutenção. Com exceção das requisições de manutenção com Severidade 1, as quais deverão ser atendidas à qualquer tempo, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias na semana.

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

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

4.4.4.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte referente ao período mensal de prestação de serviço.

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

4.4.5. Prazos de Atendimento

				Prazo para	Horário	Indicador
		Tipo de	Início de			

Prioridade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Solução ou Contorno	Horário de Atendimento	Índice de Atendimento Exigido
Severidade 1	Requisições associadas a degradação severa de desempenho, com todas ou uma parte substancial das funções do Sistema não estão disponíveis e não há solução possível, ou o Sistema opera de forma que os tempos de resposta impedem o seu uso.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	1 hora	4 horas	24 horas x 7 dias na semana	90%
Severidade 2	Requisições associadas a degradação severa de desempenho, com uma parte das funções não disponíveis e não há solução possível, ou sistema opera de forma que os tempos de resposta o torna difícil de usar. Também para aqueles associados a reconfiguração de e substituição de equipamentos nas unidades que atendidas pelo serviço.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	2 horas	16 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 hrs de segunda à sexta-feira (exceto feriados)	90%
Severidade 3	Requisições associadas a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo casos em que haja necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	8 horas	40 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 hrs de segunda à sexta-feira (exceto feriados)	90%

Severidade 4	Requisições associadas a falha que acarrete impacto mínimo ou limitado na prestação dos serviços e àqueles com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso da solução.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	16 horas	80 horas	10 horas x 5 dias: das 08 às 18 hrs de segunda à sexta-feira (exceto feriados)	90%
-----------------	--	--	----------	----------	--	-----

Tabela 06 - Prazos de Atendimento

- a. Os prazos de atendimento e solução ou contorno são contados em HORAS;
- b. A contagem do prazo de início de atendimento inicia-se a partir da abertura do chamado pela ferramenta <atendimentoti@saude.df.gov.br> ou por telefone para a CONTRATADA;
- l. Caso a CONTRATADA receba o chamado por telefone, essa deverá registrar a requisição, com, minimamente, nome e telefone de contato do requisitante, problema reportado e local de atendimento.
 - a. A contagem do prazo de solução ou contorno é registrado com a solução da problemática que originou o chamado ou aplicação de contorno, que tornou o serviço novamente operacional.
 - b. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os acordos de níveis de serviços, bem como a definição das prioridades, poderão ser revistos e alterados mediante comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA e com período mínimo de 30 (trinta) dias para adaptação.
 - c. As metas de desempenho servirão para a aferição mensal dos níveis de serviços exigidos na prestação dos serviços. Para cada uma das metas, há indicadores de glosa por não atingimento dos níveis de serviço.
 - d. Os chamados não atendidos dentro das metas de desempenho, deverão ser atendidos dentro da meta de desempenho do nível de severidade superior ao de sua classificação inicial.
 - e. O chamado técnico só será encerrado com a anuência da CONTRATANTE.

4.4.5. Escalação de Severidade:

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

4.5. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE

4.5.1. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para à operação e manutenção da solução contratada, impondo-lhes rigorosos padrões de qualidade, segurança e eficiência.

4.5.2. Caberá a CONTRATADA comprovar através de diplomas, certificados, certidões ou declarações que seus profissionais atendem completamente os requisitos de qualificação profissional exigidos para prestação do serviço.

4.6. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

4.6.1. O dimensionamento da equipe necessária à operação e manutenção da solução

contratada, será de total responsabilidade da CONTRATADA, que deverá, durante toda a vigência contratual, atender os níveis de serviço exigidos.

4.7. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

4.7.1. A SES/DF será a responsável pela gestão do contrato, emissão das Ordens de Serviço e pelo atesto técnico quanto à aderência aos padrões de qualidade dos produtos e serviços entregues.

4.7.2. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos inerentes ao escopo da contratação.

4.7.3. Na ocorrência de serviços a serem prestados pela CONTRATADA por demanda, esses serão executados mediante Ordens de Serviço, modelo anexo neste Documento.

4.7.4. Os níveis de serviço exigidos serão aferidos e avaliados mensalmente.

4.8. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.8.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SES/DF, tais documentos.

4.8.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da SES/DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

4.8.3. A CONTRATADA poderá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

4.8.4. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da SES/DF ou a serviço desses, salvo se expressamente autorizado, Anexo VI – Termo de Confidencialidade de Informações.

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

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

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

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

4.8.9. 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 CONTRATO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

4.8.12 Manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

4.9. MODELO DE EXECUÇÃO

4.9.1 .Realizar a convocação da CONTRATADA **em 01 (um) dia útil**, após a assinatura do contrato, a qual deverá dar ciência ao 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.

4.9.2. 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 Preposto da mesma; Assinatura, por parte da CONTRATADA, do Termo de Confidencialidade e Sigilo e do Termo de Ciência, conforme Art. 15, inciso VI, IN n.º 04/2010; Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato, nivelando os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Anexos e Termos, bem como, esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

4.9.3. Informar à CONTRATADA que o pagamento dos serviços contratados e implementados será realizado após o aceite parcial e/ou definitivo da implantação.

4.9.4. 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.

4.9.5. Os serviços serão executados em diversas localidades de acordo com as Unidades Regionais da SES/DF que aderirem ao SRP.

4.9.6. A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança vigente na empresa.

4.9.7. A prestação dos serviços será realizada mediante emissão de Ordem(ns) de Serviço(s) de acordo com o que estabelece a legislação vigente, em especial em atendimento as Instruções Normativas SLTI/MP nº 04, de 2014.

4.9.8. 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 técnica.

4.9.9. 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.

4.10. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

#	Ação	Responsável	Prazo Máximo
1	Convocar CONTRATADA para reunião de alinhamento.	CONTRATANTE	D+1 dia útil
2	Reunião de alinhamento para definição dos prazos e assinatura de documentos.	CONTRATANTE CONTRATADA	D+ até 3 dias úteis
3	Apresentação do projeto e do cronograma detalhado dos serviços a serem realizados na fase implantação, contendo, minimamente os seguintes itens: Recebimento de Ordem de Fornecimento, Planejamento das entregas dos equipamentos, Planejamento de instalação e configuração dos equipamentos, Instalação e configuração da Solução de Gerenciamento, contabilização, Treinamentos, etc.)	CONTRATADA	D+ até 5 dias úteis
4	Aprovação do cronograma.	CONTRATANTE	D+ até 7 dias úteis
5	Conclusão do Cronograma de implantação.	CONTRATADA	D+ até 20 dias corridos
	Aceite definitivo da Fase de implantação e entrega da versão		D+ até

6	Atende definitivo da fase de implantação e entrega da versão final da lista telefônica.	CONTRATANTE	30 dias corridos
---	---	-------------	------------------

Tabela 06 - Cronograma de Implantação

Onde: D = Assinatura do Contrato.

4.11. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.11.1. A prestação de serviços, objeto da contratação, serão do tipo continuado com itens por demanda via Ordens de Serviços detalhando minuciosamente os serviços a serem executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos da CONTRATANTE.

4.11.2. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatoria autorização da CONTRATANTE.

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

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

4.11.5. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto aquelas atividade levantadas.

4.12. DAS LOCALIDADES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.12.1. O endereço das localidades para execução dos serviços estão descritos no documento (21222732), os quais poderão sofrer alteração até a assinatura do contrato e/ou durante a sua vigência.

4.12.2. A relação de localidades para execução dos serviços poderá sofrer acréscimo ou supressões de unidades até a assinatura do contrato e/ou durante a sua vigência.

4.13. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

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

4.14. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

4.14.2. Finalizado, o período de implantação, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, para instalação de novos ramais telefônicos.

4.14.3. A qualquer momento, a CONTRATANTE poderá requisitar o remanejamento e/ou a desativação de qualquer ramal telefônico, para isso, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, para sua execução.

4.15. DA DOCUMENTAÇÃO

4.15.1. Para a realização dos tarefas específicas, a CONTRATANTE demandará a CONTRATADA através de Ordem de Serviço - Anexo III, solicitação formal do produto/serviço a ser entregue/executado.

4.15.2. As Ordens de Serviço devem conter, minimamente, o endereço da localidade de prestação de serviço, o quantitativos de ramais telefônicos a serem instaladas e o respectivo local, e serem emitidas e autorizadas pelo Gestor do Contrato.

4.15.3. O pagamento das Ordens de Serviço executadas deve ser precedidos de aceite parcial e/ou definitivo, em estrita observância entre os serviços demandados e àqueles efetivamente prestados.

4.15.4. Todos os serviços decorrentes da execução dessas Ordens de Serviço deverão ter garantia, sem custos adicionais a CONTRATANTE, durante toda à vigência do contrato.

4.15.5. A cada conclusão de Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá emitir relatórios, com descrição pormenorizada dos serviços executados.

4.15.6. Toda a documentação deverá ser entregue, a CONTRATANTE, em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil, preferencialmente em meio digital, dentro dos prazos definidos em cada Ordem de Serviço.

4.16. DA ESTIMATIVA

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	FORMA DE ESTIMATIVA
01	Serviço de solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP), composta de recursos completos para sua operação, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva de hardware e software, treinamento, canais de comunicação, sistema de gestão, aparelhos telefônicos IP, distribuídos em todas as Unidades da Secretaria de Saúde do Distrito Federal.	Serviço	3.000	Levantamento volumétrico (21291867)

Tabela 07 - Estimativa

4.17. DO MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

4.17.1. São documentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

4.17.1.1. Chamados telefônicos direcionados à Central de Atendimentos da CONTRATADA.

4.17.1.2. Chamados pela ferramenta <atendimentoti@saude.df.gov.br>.

4.17.1.3. Ordens de Serviço.

4.17.1.4. Ofícios.

4.17.1.5. Relatórios.

4.17.1.6. Correio eletrônico corporativo.

4.17.1.7. Demais meios previstos no documento convocatório.

4.18. MODELO DE REMUNERAÇÃO (PAGAMENTOS)

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

4.18.2. O serviço contratado é prestado de forma contínua com remuneração mensal, por ramal telefônico ativo, a contar da data de sua ativação, mediante ateste das faturas de prestação do serviço. Para os serviços e produtos executados por período ou quantidade certa, esses serão quitados após seu fornecimento e mediante ateste das faturas. Para os serviços por demanda, os pagamentos serão realizados de acordo com a execução das demandas e mediante ateste das faturas de prestação do serviço.

4.18.3. 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.

4.18.4. Para efeito comprobatório de pagamento, a empresa CONTRATADA deverá apresentar obrigatoriamente os documentos abaixo relacionados, preferencialmente por meio digital.

4.18.5. Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada.

4.18.6. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado.

4.18.7. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

4.18.8. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa (CNDT), Lei 12.440/2011.

4.18.9. A Nota Fiscal, deverá estar devidamente atestada pelo Gestor do Contrato ou substituto e

Fiscal Técnico ou substituto.

4.18.10. Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestada, de acordo com as normas de execução orçamentária, financeira e fiscais em vigor.

4.18.11. 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, se for o caso.

4.19. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

4.19.1. Os critérios de avaliação de Acordo de Nível de Serviço - ANS, para os serviços contratados, será a avaliação de cada requisição (ordem de serviço e chamados) demandada à CONTRATADA.

4.19.2. A adoção de Acordo de Nível de Serviços - ANS, vinculados às requisições, tem como foco definir claramente os objetivos, produtos, prazos, padrões de qualidade responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas.

4.19.3. O ANS são critérios para aferir e avaliar os diversos indicadores relacionados com os serviços contratados.

4.19.4. No ANS está definida a maneira pela qual estes fatores serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura, quando o serviço não alcançar o nível mínimo aceitável.

4.19.5. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

4.19.6. A aferição e a avaliação dos serviços prestados dar-se-á a cada Ordem de Serviço pela SES/DF e serão apresentadas por meio de relatório de circunstanciado. Constarão nesse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

4.19.7. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela SES/DF configura-se como não cumprimento do ANS, sendo neste caso aplicada as sanções administrativas previstas neste termo, levando-se em consideração a dedução no pagamento da natureza estipulada na de acordo níveis de serviços.

4.19.8. A simples aplicação de glosas por descumprimento do ANS não exige a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Contrato.

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

4.19.10. Caso ocorra reincidência na advertência no interstício de 12 (doze) meses, a CONTRATADA será multada adicionalmente em 3% (três por cento) do valor do contrato.

4.19.11. No caso de discordância das glosas aplicadas, a CONTRATADA disporá do prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentar justificativas prévias a SES/DF, que serão analisadas pela Área Administrativa, sendo aceitas as justificativas, não haverá punição à CONTRATADA.

4.19.12. A aplicação das penalidades previstas não exige a CONTRATADA de outras sanções previstas neste Contrato ou na legislação vigente.

4.19.13. Interrupções programadas e autorizadas do serviço não serão aferidas nos níveis de serviço.

4.19.13.1. AFERIÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

$$NS = (((IR_1/IE_1) + (IR_2/IE_2) + (IR_3/IE_3) + (IR_4/IE_4)) / 4) * 100$$

Onde:

NS – Nível de Serviço apurado no período

IR_n – Índice Realizado no período

IE_n – Índice Exigido

GLOSAS APLICÁVEIS POR NÃO ATINGIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Parâmetro	Enquadramento de acordo com a severidade
Meta a ser atingir	Glosa aplicável por não atingimento
100% a 90%	sem aplicação
90% a 80%	5% (cinco por cento)
79,9% a 70%	10% (dez por cento)
Abaixo de 69,9%	15% (quinze por cento)

Tabela 08 - Glosa aplicável por não atingimento dos níveis de serviço

4.20. DAS OCORRÊNCIAS

OCORRÊNCIA	PONTOS	PRAZO PARA IDENTIFICAÇÃO DO CHAMADO	PRAZO SOLUÇÃO
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências.	0,3	1 HORA	5 HORAS
Cobrança por serviços não prestados	0,3	2 DIAS úteis	1 MÊS - FATURA SUBSEQUENTE
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3	2 DIAS úteis	1 MÊS - FATURA SUBSEQUENTE
Cobrança de valores em desacordo com o contrato	0,3	2 DIAS úteis	1 MÊS - FATURA SUBSEQUENTE
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, em arquivo PDF com OCR de alta precisão, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos, encargos e descontos, conforme preços contratados no processo licitatório.	0,5	1 DIA úteis	15 DIAS corridos
Atraso na habilitação e ativação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido para a habilitação/ativação.	0,5	2 HORAS	12 HORAS
Atraso no atendimento e resolução após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido no atendimento e resolução de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços.	0,5	1 HORA	4 HORAS
Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (quatro por cento) por evento.	0,5	1 HORA	4 HORAS
Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com número chamado inferior a 70% (setenta por cento) dos casos, por evento.	0,5	1 HORA	4 HORAS
Interrupção na prestação dos serviços, sem comunicação prévia a SES/DF, por evento.	1	1 HORA	2 HORAS
Disponibilidade da Entrega do Serviço - no MÍNIMO 98% (NOVENTA E OITO PORCENTO) MÊS*1	3	NÃO SE APLICA	NÃO SE APLICA

Tabela 09 - Ocorrência

*1 cabendo à CONTRATADA monitoramento e manutenção preventiva em tempo real da disponibilidade dos ramais telefônicos e passar à CONTRATANTE ferramenta que possibilite o referido.

4.20.1. Os prazos serão contados a partir da data da notificação da empresa, ou seja da data de abertura do chamado/relato oficial do problema.

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

4.20.3. 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.

4.20.4. 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.

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

4.20.6.

Pontuação acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 7% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 (oito) pontos	Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
9 (nove) pontos	Multa correspondente a 9% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
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 10 - Multa por Pontuação Acumulada

4.20.7. 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.

4.20.8. A cada 12 (doze) meses de execução do contrato, será apurado o somatório das pontuações atribuídas mês a mês, caso a CONTRATADA naquele período obtenha um total de 30 (trinta) pontos, ou mais, o CONTRATO ficará suscetível a rescisão unilateral, cabendo tal decisão à CONTRATANTE.

4.20.9. 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.

4.21. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

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

4.21.2. O representante da SES/DF anotará 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.

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

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

4.21.5. A SES/DF poderá exigir o afastamento de qualquer profissional ou preposto da CONTRATADA que venha causar embaraço a fiscalização, ou que adote procedimentos incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

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

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

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

4.21.9. Homologação de planos de ação, produtos, serviços, relatórios e documentação.

4.21.10. Acompanhamento da execução.

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

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

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

4.22. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

4.22.1. GESTOR DO CONTRATO

4.22.1.1 Entidade: CONTRATANTE

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

4.22.1.3 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 ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores.

4.23. FISCAL TÉCNICO

4.23.1. Entidade: CONTRATANTE

4.23.2. Formação: Servidor público com conhecimentos de fiscalização de contratos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

4.23.3. Responsabilidade: 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.

4.24. FISCAL ADMINISTRATIVO

4.24.1. Entidade: CONTRATANTE

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

4.24.3. Responsabilidade: Fiscalizar o Contrato, quanto aos aspectos administrativos.

4.25. FISCAL REQUISITANTE

4.25.1. Entidade: CONTRATANTE

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

4.25.3. Responsabilidade: Fiscalizar o Contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

4.26. PREPOSTO OU GERENTE DE RELACIONAMENTO

4.26.1. Entidade: CONTRATADA

4.26.2. Formação: Colaborador da CONTRATADA.

4.26.3. 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.

☐

4.27. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO SERVIÇO

4.27.1. Deverá haver dois tipos de aceitação:

4.27.1.1. Aceitação provisória.

4.27.1.2. Aceitação definitiva.

4.27. Caberá à Comissão Executora da CONTRATANTE tanto a aceitação provisória quanto a definitiva.

4.28. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA

4.28.1. A aceitação provisória deverá atender os seguintes requisitos:

- a. A aceitação provisória do serviço se dará após a conclusão de cada Ordem de Serviço, com a realização de testes pela CONTRATANTE, junto à CONTRATADA.
- b. Os testes de aceitação ocorrerão por simulação de cada item e/ou funcionalidade.
- c. A aceitação ocorrerá caso os resultados dos testes estejam conforme os requisitos da previstos pela CONTRATANTE.

- d. Caso haja rejeição de um item integrante, todos os demais serão rejeitados, uma vez que o serviço necessita operar como um todo.
- e. Anexo IV – Termo de Recebimento Provisório.

4.29. CRITÉRIOS PARA A ACEITAÇÃO DEFINITIVA

- 4.29.1. Após a aceitação provisória, será realizado um Período de Funcionamento Experimental - PFE, no qual será possível a verificação do correto funcionamento da serviço.
- 4.29.2. O PFE terá a duração de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório.
- 4.29.3. Durante o PFE será possível a verificação do correto funcionamento da solução antes que seja emitida a aceitação final de implantação. Nesse período serão realizados minimamente os seguintes testes de validação:
- 4.29.4. Testes funcionais (minimamente, realizar e receber chamadas oriundas de pelo menos 3 (três) pontos distintos da rede da SES/DF, transferência entre ramais telefônicos e captura de chamadas).
- 4.29.5. Testes de contingência (minimamente, checagem de balanceamento da central VOIP).
- 4.29.6. Testes da solução de segurança (minimamente, assegurar o controle de acesso, garantir a privacidade e não interceptação das chamadas).
- 4.29.7. Testes da solução de gerência da rede (acessibilidade e gestão dos ramais telefônicos contratadas).
- 4.29.8. A aceitação ocorrerá caso os resultados dos testes estejam conforme os requisitos deste Documento.
- 4.29.9. Caso haja rejeição na aceitação dos serviços, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para correção de todos os problemas apresentados durante PFE. Caso não ocorra a resolução a CONTRATADA será passível das penalidades prevista nesse Instrumento.
- 4.29.10. Durante o PFE deverão ser sanadas todas as pendências de qualquer natureza que porventura existirem e realizada todas as customizações necessárias.
- 4.29.11. 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 do serviço como um todo.
- 4.29.12. 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.
- 4.29.13. Por ocasião do aceite definitivo deverá ser assinado documento pertinente, que fará parte integrante do Contrato.
- 4.29.14. Só será efetivado o aceite definitivo, se todos os itens do serviço estiverem de acordo com esse documento e em perfeito funcionamento.
- 4.29.15. Anexo V – Termo de Recebimento Definitivo.

4.30. DAS INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

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

4.31. DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL

- 4.31.1. Conforme a Subseção IV, da INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 4, de 11 de setembro de 2014, o qual dispõe:

Art. 35. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar:

I - a manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;

II - a entrega de versões finais dos produtos e da documentação;

III - a transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação;

IV - a devolução de recursos;

V - a revogação de perfis de acesso;

VI - a eliminação de caixas postais; e

VII - outras que se apliquem.

Art. 36. No caso de aditamento contratual, o Gestor do Contrato deverá, com base na documentação contida no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, documentação explicitando os motivos para tal aditamento.

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

4.31.2. Portanto, faz-se necessário prever, planejar e executar o plano de transição para garantir a continuidade do objeto do contrato nesta Secretaria, em até 90 (noventa) dias corridos, a contar da data final da vigência ou rescisão contratual, definindo os cronogramas de ações a serem realizadas em conjunto com a SES/DF e seus entregáveis validados pelo Gestor do Contrato, fato que deverá ter o seu custo previsto e diluído no contrato, afim de não gerar despesas sem cobertura contratual.

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

4.31.4. Quanto ao encerramento contratual, será feito Termo de Encerramento, incluindo o Plano de Transição Contratual, quando couber, devidamente assinado por: Representante da CONTRATADA, Gestor do Contrato; Fiscal Técnico do Contrato; Fiscal Requisitante do Contrato; e Fiscal Administrativo do Contrato (membros da CONTRATANTE citados no Art. 30. IN 04/2014), que, caso não nomeados em DODF, deverão ser representados pelos gestores das respectivas unidades responsáveis.

4.32. DA PROPRIEDADE E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS

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

4.33. DA SUBCONTRATAÇÃO

4.33.1. A Contratada poderá subcontratar, ceder ou transferir, no limite de 30% (trinta por cento) o objeto deste CONTRATO.

4.33.2. A Contratada deverá indicar, na fase de habilitação, as entidades que subcontratará, com a descrição dos bens e serviços a serem subcontratados com a respectiva porcentagem.

4.34. DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

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

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

4.35. IMPOSIÇÃO CONTRATUAL

4.35.1. Considerando a ampliação de abrangência do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF, conforme termos da Lei nº 6.270, de 30 de janeiro de 2019 e das tratativas

desse para contratações de serviços necessários a execução de suas atividades, fica a CONTRATADA, obrigada a aceitar, a qualquer tempo, a redução dos quantitativos que compõe a solução, reduzindo no valor faturado os custos referentes ao quantitativo de ramais telefônicos destinados ao Hospital Regional de Santa Maria e às Unidades do Pronto Atendimento (aproximadamente 208 (duzentos e oito) ramais telefônicos).

5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor total do contrato é de **R\$ 431.460,00 (quatrocentos e trinta e um mil, quatrocentos e sessenta reais)**, em procedência ao Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR SEMESTRAL
01	Serviço de solução de telefonia fixa corporativa baseado na tecnologia Voz Sobre IP (VOIP), composta de recursos completos para sua operação, incluindo fornecimento, instalação, configuração, manutenção preventiva, corretiva e perfectiva de hardware e software, treinamento, canais de comunicação, sistema de gestão, aparelhos telefônicos IP, distribuídos em todas as Unidades da Secretaria de Saúde do Distrito Federal.	Serviço	3.000	R\$ 23,97	R\$ 71.910,00	R\$ 431.460,00
VALOR TOTAL						R\$
431.460,00						

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:	10126620214710023
III	Elemento de Despesa:	339039
IV	Fonte de Recursos:	100000000
V	Valor Inicial	R\$74.147,20
VI	Nota de Empenho:	2019NE07858
VII	Data de Emissão:	24/09/2019
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 (PORTARIA CONJUNTA RFB/PGFN Nº 1.751/2014).

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 n.º 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 CONTRATADAÇÃO 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 00410-00014416/2018-20, o que ocorrer primeiro.

9. CLÁUSULA NONA – DAS GARANTIAS

9.1. Para assinatura do presente instrumento, a CONTRATADA deverá apresentar garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo Contrato, perfazendo o valor de **R\$21.573,00 (vinte e um mil, quinhentos e setenta e três reais)**, 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.

9.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

9.3. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.

9.4. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

9.5. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

9.6. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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.
- XVI. Quando da formalização da contratação, o órgão contratante deverá exigir a implementação do Programa de Integridade das Empresas a serem contratadas pela Administração Pública do Distrito Federal, nos termos do Disposto no Art. 15 da Lei nº 6.112/2018.

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

11.1. São obrigações da CONTRATADA:

11.2. Apresentar ao Distrito Federal :

- I. Até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;
- II. Comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;
- III. Por ocasião do pagamento, a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440/2011.
- IV. Pagar os salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.
- V. Executar os serviços conforme especificações deste CONTRATO e do Instrumento Convocatório, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- VI. Arcar com todos os custos necessários para a execução dos serviços, incluindo despesas dos tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir.
- VII. A CONTRATADA deverá elaborar e disponibilizar lista telefônica contendo todos os números instalados e os seus respectivos locais/setores, atualizando-a a cada nova instalação ou transferência.
- VIII. Durante o período de implantação, a CONTRATADA, deverá atualizar e disponibilizar lista telefônica a cada unidade de saúde cuja a instalação foi finalizada (ramais telefônicos ativos)
- IX. A CONTRATADA fica obrigada a possuir todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução do objeto deste CONTRATO.
- X. Substituir todo e qualquer material defeituoso em razão de ação ou de omissão involuntária, negligência, imprudência, imperícia ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior sem ônus para a Contratante e sem implicar alterações nos prazos estipulados no presente CONTRATO.
- XI. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- XII. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.
- XIII. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes à solução objeto deste CONTRATO.
- XIV. A CONTRATADA deverá prestar / fornecer todos os elementos constantes neste CONTRATO.
- XV. A CONTRATADA deverá solicitar portabilidade numérica de forma a manter os números telefônicos essenciais para o pleno funcionamento das unidades de saúde, quando do encaminhamento da lista de números pela SES/DF.
- XVI. A CONTRATADA deverá manter todos os telefones de 3 três dígitos e 0800 vinculados a esta Secretaria de Saúde.
- XVII. A CONTRATADA deverá apresentar TODOS os protocolos de solicitação de portabilidade em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato, ação que independe de solicitação de ofício da CONTRATANTE.
- XVIII. 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.
- XIX. 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.
- XX. Caso haja atualização de release do software, a CONTRATADA deverá manter o funcionamento do ambiente durante a vigência do contrato ininterruptamente.
- XXI. 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.
- XXII. 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.

- XXIII. 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.
- XXIV. 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.
- XXV. Caso haja migração da solução, todo o processo se dará sem ônus para o CONTRATANTE.
- XXVI. Responsabiliza-se pela Integração e Entrega do Serviço contratado, conforme condições constantes neste CONTRATO.
- XXVII. 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.
- XXVIII. 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.
- XXIX. 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:
- XXX. Identificar e corrigir problemas de funcionamento;
- XXXI. Manutenção evolutiva para integração das soluções;
- XXXII. Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
- XXXIII. Apoio na customização do produto para melhor adequação às necessidades do CONTRATANTE e para composição de soluções; e
- XXXIV. Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria em ambiente de produção.
- XXXV. A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços exigidos neste CONTRATO.
- XXXVI. 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.
- XXXVII. A CONTRATADA deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato.
- XXXVIII. A CONTRATADA deverá executar os serviços contratados dentro dos prazos previstos neste CONTRATO.
- XXXIX. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios gráficos contendo informações das linhas das ligações telefônicas com informações de origem, destino, tempo, erros, etc, bem como informando os ramais telefônicos ativas e inativas.
- XL. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para levantamento estatístico por unidade, superintendência de atendimento, e outros levantamentos estatísticos com dados sob posse da CONTRATADA.
- XLI. As planilhas e relatórios deverão ser customizados de acordo com o interesse da SES/DF.
- XLII. Garantir o perfeito funcionamento da solução objeto deste Documento, através de equipe técnica dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos necessários ao cumprimento dos cronogramas estabelecidos.
- XLIII. Emitir, sempre que solicitado pela SES/DF, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos.
- XLIV. 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.
- XLV. 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.
- XLVI. Fornecer e manter todos os seus colaboradores devidamente identificados e uniformizados, através do uso de crachás e camisetas/camisas.
- XLVII. 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.

- XLVIII. 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.
- XLIX. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.
 - L. Garantir a propriedade intelectual à SES/DF das informações geradas quando da implantação da Solução de Tecnologia da Informação.
 - LI. Refazer serviços nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus para a SES/DF.
 - LII. Disponibilizar os serviços, materiais, equipamentos e demais itens integrantes da solução objeto deste documento para uso pela CONTRATANTE dentro do prazo pactuado.
 - LIII. Disponibilizar aplicações de monitoramento da solução para os técnicos da SES/DF.
 - LIV. Manter a qualidade dos Serviços dentro dos padrões estabelecidos.
 - LV. Prover os equipamentos e meios de transmissão necessários para a prestação dos Serviços.
 - LVI. Atender a reclamações da CONTRATANTE sobre falhas nos serviços, materiais, equipamentos e demais itens integrantes da solução objeto deste documento.
 - LVII. Fazer diagnóstico das falhas dos Serviços, eliminando os defeitos nos componentes sob sua responsabilidade.
 - LVIII. Atender a reclamações ou pedidos de esclarecimentos da CONTRATANTE sobre cobrança do serviços, restituindo qualquer valor cobrado a maior na próxima Nota Fiscal/Fatura.
 - LIX. Informar, a necessidade de eventuais interrupções programadas nos Serviços, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis.
 - LX. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução deste CONTRATO.
 - LXI. Substituir os materiais e equipamentos de sua propriedade, sempre que necessário.
 - LXII. Manter em bom estado os materiais e equipamentos de sua propriedade visando garantir a qualidade dos Serviços.
 - LXIII. 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.
- LXIV. Levar ao conhecimento do órgão gestor do contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, a fim de possibilitar a adoção das medidas cabíveis.
- LXV. Bloquear, sem ônus e preventivamente, as chamadas destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102 e o recebimento de ligações a cobrar e outras definidas por esta SES/DF.
- LXVI. Bloquear, a pedido da CONTRATANTE, temporariamente ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem ônus adicional, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado.
- LXVII. Substituir o código de acesso da CONTRATADA, sem ônus adicional a SES/DF, mediante solicitação.
- LXVIII. Realizar a portabilidade de código de acesso, sem ônus adicional a SES/DF, mediante solicitação.
- LXIX. Realizar a interceptação, sem ônus adicional a SES/DF, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observando os prazos do Anatel, Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.
- LXX. Realizar a reparação, sem ônus adicional a SES/DF, dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna da SES/DF e aparelhos de telecomunicação e a ela conectados.
- LXXI. Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados.
- LXXII. Substituir, sem ônus adicional a SES/DF, qualquer equipamento, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

- .XXIII. Garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
- XXIV. Realizar e apresentar laudo técnico, sobre os serviços contratados, em até 30 (trinta) dias corridos, sem ônus adicional à SES/DF, mediante solicitação.
- .XXV. Manter e disponibilizar à CONTRATADA, sistema de gestão de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive de minutagem por ramal telefônico e unidade de saúde, durante toda a vigência do contrato, sendo fornecido ao final do contrato uma relação contendo todas essas informações.
- XXVI. Manter escritório físico na cidade de Brasília/DF durante a execução contratual.
- XXVII. A CONTRATADA deverá manter colaborador(es) especializado(s) *on-site* nas dependências do Edifício Sede, em horário comercial, de segunda à sexta-feira (exceto feriados).
- XXVIII. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relação nominal dos colaboradores que prestarão serviço de manutenção a solução contratada, mantendo-a atualizada.
- XXIX. Manter reserva técnica, de equipamento e aparelhos, objetivando o cumprimento dos níveis de serviços exigidos neste CONTRATO.
- .XXX. Aplicar solução de contorno, para a correta operacionalização dos serviços, nas Unidades com incapacidade na rede de dados.
- XXXI. Na inexistência de solução de ininterruptão de energia no local de instalação da central telefônica, deverá a CONTRATADA, prover equipamento de ininterruptão de energia com capacidade de sustentar a solução em pleno funcionamento por no mínimo 02 (duas) horas.
- XXXII. Emitir trilha de auditoria relativos aos serviços prestados.
- XXIII. Observar a previsão constante na Lei Distrital 5.448/2015, que veda conteúdo discriminatório.

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. A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista neste Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

12.3. 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.

12.4. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

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.

13.2. O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará a Contratada à multa prevista no Edital, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral.

13.3. Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicafe, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações

legais.

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 contrato será feita por Comissão Executora formada por servidores do corpo funcional da Coordenação Especial em Tecnologia da Informação em Saúde - CTINF.

17.3.2. Considerando a amplitude dos serviços e as localidades de prestação dos serviços, poderá ser requisitado às unidades de saúde a indicação de Fiscais Locais

17.3.3. Assim em atendimento a Portaria nº 57 de 25 de abril de 2011, para a gestão da contratação em tela, serão indicados Funcionários Públicos Estatutários do Quadro de Carreira da SES/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. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.3. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à

OSNEI OKUMOTO
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

ROSÂNGELA DE FÁTIMA BIAZONI ESTEVES
OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA ME



Documento assinado eletronicamente por **DANTE BRAZAO BENTO, RG n.º 77747707 - SSP-SP, Usuário Externo**, em 27/09/2019, às 13:42, 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 **OSNEI OKUMOTO - Matr.1689102-3, Secretário(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 27/09/2019, às 16:27, 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 **HELBERTH GONCALVES MACAU - Matr.1688795-6, Testemunha**, em 16/10/2019, às 10:23, 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 **JOSEFA NOBREGA DANTAS - Matr.16801237, Testemunha**, em 16/10/2019, às 10:29, 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?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **28838662** código CRC= **4BA0234A**.

"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