



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 118 / 2018 - SES/DF

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, E A EMPRESA **3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURA DE TELECOM**, NOS TERMOS DO PADRÃO Nº 02/2002, NA FORMA ABAIXO.

PROCESSO SEI Nº 00060-00448123/2018-41.

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 HUMBERTO LUCENA PEREIRA DA FONSECA, na qualidade de Secretário de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Decreto de 02 de março de 2016, publicado no DODF Edição Extra nº 04, de 02 de março de 2016, pg. 01, e empresa **3CORP TECHNOLOGY S/A INFRAESTRUTURA DE TELECOM**, inscrita no CNPJ sob o nº 04.238.297/0001-89, Inscrição Estadual nº 79.278.777 com sede na Av. Doutor Tácito Vianna Rodrigues, 300, Galpão “C” e “D”, Bairro Paraíso, Resende /RJ – CEP. 27.536-25 - Telefone: (24) 3388-3422, E-mail: rodrigo@3corp.com.br, erickson.zilio@3corp.com.br; neste ato representada por GIUSEPPE FORESTIERO portador do RG nº 13.023.683-4 SSP/SP e CPF nº 989.128.018-72, e RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE, portador do RG nº 25.573.598-4 SSP/SP e CPF nº 283.646.158-66, na qualidade de representantes legais.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do **Projeto Básico** (13562971), da Proposta da Empresa (14722047), do Ato Convocatório para **DL nº 576/2018**, (12748431), da Autorização da Dispensa de Licitação - **DL nº 576/2018** (14502799), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL nº 576/2018**, com fulcro no Artigo 24, Inciso IV, da Lei nº 8.666/93 (14897438), da Autorização da emissão da Nota de Empenho (14898271), da Nota de Empenho (14898546), e demais disposições constantes na Lei nº 8.666/93.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. O Contrato tem por objeto a contratação de serviço corporativo de telefonia, em caráter EMERGENCIAL por um período de 180 (CENTO E OITENTA) DIAS corridos, abrangendo instalação da solução, manutenção preventiva e corretiva de sistema redundante de telefonia, baseado em tecnologia IP, interfaces GSM e/ou E1 e/ou SIP, software de tarifação/bilhetagem, aparelhos telefônicos IP, softfones e gateways, para atender a necessidade desta SES-DF de 3.000 (três mil) ramais telefônicos a serem distribuídos nas unidades de saúde do Distrito Federal. Os serviços contemplados nesta especificação compreendem a disponibilização, quando necessário, de canal de comunicação, equipamentos, aparelhos telefônicos, instalação, configuração, treinamento e prestação de assistência técnica, manutenção e garantia durante toda a vigência do contrato firmado com Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, nos termos do **Projeto Básico** (13562971), da Proposta da Empresa (14722047), do Ato Convocatório para **DL nº 576/2018**, (12748431), da Autorização da Dispensa de Licitação - **DL nº 576/2018** (14502799), Ratificação da Dispensa de Licitação- **DL nº 576/2018**, com fulcro no Artigo 24, Inciso IV, da Lei nº 8.666/93 (14897438), da Autorização da emissão da Nota de Empenho (14898271), da Nota de Empenho (14898546), e demais disposições constantes na Lei nº 8.666/93.

3.2. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

COD BR SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL	UN.
26263	01	Serviço de Telefonia Fixa baseada em Tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) para atendimento de 3.000 (três mil) ramais telefônicos distribuídos em todas as Unidades de Saúde do Distrito Federal.	01	Serviço

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

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

5. CLÁUSULA QUINTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

5.1. A CONTRATADA poderá subcontratar, ceder ou transferir, no limite de 30% (trinta por cento) o objeto deste Contrato.

5.2. 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.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA FORMAÇÃO DE CONSÓRCIO

6.1. Respeitadas as demais condições normativas e as constantes do Edital, poderá participar desta contratação consórcio de empresas da Empresa interessada com outra(s) Empresa (s) Operadora (s) de Telefonia, dadas as características técnicas à serem contratadas:

6.2. Será permitido o consórcio de empresas atendidas as condições previstas no Art. 33 da Lei 8.666/93, e aquelas estabelecidas no Edital;

6.3. Fica vedada a participação de empresa consorciada em mais de um consórcio ou isoladamente de profissional em mais de uma empresa, ou em mais de um consórcio;

6.4. A empresa ou consórcio deverá assumir inteira responsabilidade pela inexistência de fatos que possam impedir a sua habilitação na presente licitação e, ainda, pela autenticidade de todos os documentos que forem apresentados;

6.5. As consorciadas deverão apresentar, além dos demais documentos exigidos neste Edital, compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, discriminando a empresa líder, bem como a participação de cada consorciado;

6.6. O prazo de duração do consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de conclusão do objeto desta contratação, até sua aceitação definitiva;

6.7. Os consorciados deverão apresentar compromisso de que não alterarão a constituição ou composição do consórcio, visando manter válidas as premissas que asseguraram a sua habilitação; e

6.8. Os consorciados deverão apresentar compromisso de que não se constituem nem se constituirão, para fins do consórcio, em pessoa jurídica e de que o consórcio não adotará denominação própria, diferente de seus integrantes. Os consorciados deverão apresentar compromisso que serão solidários entre si.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO VALOR

7.1. O valor total do contrato é de **R\$ 630.000,00 (seiscentos e trinta mil reais)**, em procedência ao Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

• DO DETALHAMENTO DO OBJETO

COD BR SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR DE REFERÊNCIA MENSAL	VALOR TOTAL POR ITEM
26263	01	Serviço de Telefonia Fixa baseada em Tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) para atendimento de 3.000 (três mil) ramais telefônicos distribuídos em todas as Unidades de Saúde do Distrito Federal.	01	R\$ 105.000,00	R\$ 630.000,00

8. CLÁUSULA OITAVA – 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\$ 73.000,00
VI	Nota de Empenho:	2018NE09675
VII	Data de Emissão:	08/11/2018
VII	Evento:	400091
VII	Modalidade:	Global

9. CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO

9.1. 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).

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

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

9.4. 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.

9.5. 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).

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8. 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.

9.8.1. 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.

9.9. 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.

9.10. 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.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

10.1. O contrato terá vigência de **ATÉ 180 (cento e oitenta) dias corridos**, IMPROPRORROGÁVEIS, contados a partir da assinatura do contrato, 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 00060-00025376/2017-60, o que ocorrer primeiro.

10.2. PRAZO DE ENTREGA

- Os serviços deverão estar em plena execução em até **5 (cinco) dias úteis**, a partir da data da assinatura do Contrato.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS GARANTIAS

11.1. Para assinatura do presente instrumento, a CONTRATADA prestará garantia contratual no valor de **R\$ 31.500,00 (trinta e um mil e quinhentos reais)**, equivalente a **5% (cinco por cento)** do valor do Contrato, conforme § 1º do Art. 56, da Lei 8.666/93.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS REQUISITOS FUNCIONAIS PARA O SERVIÇO

12.1. DO SERVIÇO DE VOZ SOBRE IP - VOIP

- A tecnologia Voz sobre IP, também chamada de VoIP (Voice over Internet Protocol), telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no protocolo internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.
- Empresas que fornecem o serviço de VoIP são geralmente chamadas provedoras, e os protocolos usados para transportar os sinais de voz em uma rede IP são geralmente chamados protocolos VoIP. Existe uma redução de custo devido ao uso de uma única rede para carregar dados e voz, especialmente quando os utilizadores já possuem uma rede com capacidade subutilizada, que pode transportar dados VoIP sem custo adicional. Chamadas de VoIP para VoIP, no geral, são gratuitas, enquanto chamadas VoIP para redes públicas (PSTN) podem ter custo para o utilizador VoIP.
- O VoIP pode facilitar tarefas difíceis em redes tradicionais. Chamadas entrantes podem ser automaticamente roteadas para o telefone VoIP, independentemente da localização na rede. Por exemplo, é possível levar um telefone VoIP para uma viagem, e onde você conectá-lo à Internet pode-se receber ligações, contanto que a conexão seja rápida e estável o suficiente. O fato da tecnologia ser atrelada à Internet também traz a vantagem de poder integrar telefones VoIP a outros serviços como conversação de vídeo, mensageiros instantâneos, compartilhamento de arquivos e gerenciamento de listas Telefônicas. Estar relacionado à Internet também significa que o custo da chamada não depende da localização e dos horários de utilização, ambos os parâmetros usados na cobrança na telefonia fixa e móvel, e cujos valores variam de operadora a operadora.

4. Vários pacotes de serviço VoIP incluem funcionalidades que em redes tradicionais seriam cobradas à parte, como audioconferência, redirecionamento de chamadas, rediscagem automática e identificador de chamadas.
5. Entretanto, apesar de amplamente utilizado através de computadores, o VoIP pode ser utilizado através de adaptadores para telefones analógicos ou gateways VoIP, que são aparelhos que podem ser conectados diretamente em uma conexão banda larga e a um aparelho telefônico comum ou a um PABX em posições de troncos ou ramais. Eles fornecem a interligação entre as redes IP e fixas.

12.2. DISTRIBUIÇÃO DOS APARELHOS TELEFÔNICOS POR UNIDADE

A distribuição dos ramais telefônicos e aparelhos se dará conforme especificado na Relação SES/GAB/CTINF.

12.3. QUANTO A QUANTIDADE DE FEIXES E1 NECESSÁRIOS PARA SOLUÇÃO

1. A Contratada disponibilizará o quantitativo de canais E1 e/ou qualquer outra tecnologia que ofereça os resultados esperados necessários para o funcionamento dos 3.000 ramais telefônicos que serão interligados por enlace MPLS, contratados por esta Secretaria.
2. A utilização de Ramais em dispositivos móveis deverá ser uma funcionalidade a ser requisitada, uma vez que a maioria das soluções de telefonia VOIP possui esta funcionalidade e agrega a solução e a seus usuários a flexibilidade e mobilidade exigida aos gestores e profissionais de saúde.

12.4. DOS CUSTOS ENVOLVIDOS

1. Todos os componentes da Solução a ser disponibilizada pela CONTRATADA para a execução dos serviços constantes deste documento são insumos tecnológicos para esta prestação, e deverão estar licenciadas com suporte técnico e versões atualizadas por toda a vigência do Contrato, sem quaisquer ônus adicionais a SES-DF, se for o caso.
2. Todos os custos com pessoal, residentes ou não no DF, correrão por conta da CONTRATADA, na forma deste documento, sem quaisquer ônus adicionais ao Contrato.
3. Todos os impostos e demais aspectos financeiros da execução deverão ser previstos e contidos nos preços da Proposta Comercial da Empresa.
4. Todos os serviços de projeto, projeto executivo, consultoria, instalação, migração implementação, customização parametrização, infraestrutura de acessos interna externa no DG principal de cada localidade como: Obra civil, rede elétrica, aterramento e etc. (se for o caso) das unidades de Saúde da SES/DF, deverão ser previstos e contidos nos preços da Proposta Comercial da Empresa.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

13.1. 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 – Emitir “Aceite” do produto a cada entrega, conferindo se o mesmo está de acordo com a especificação exigida neste Contrato;
- III – Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a aquisição do material objeto deste Contrato;
- IV – Efetuar pagamento de acordo com as normas financeiras e orçamentárias do DF;
- V – Fiscalizar a entrega e rejeitar, no todo ou em parte, o material que a empresa contratada entregar fora das especificações deste Contrato;
- VI – Fornecer e colocar à disposição da empresa contratada todos os elementos e informações que fizerem necessárias à entrega/execução do objeto.
- VII – Verificar se a entrega do(s) objeto(s) foi realizada com observação às disposições pertinentes ao Projeto Básico, implicando, em caso negativo, no cancelamento do pagamento;
- IX – Efetuar o pagamento à contratada em até 30 dias após a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada e do aceite da Administração;
- X – Deverá indicar responsável (executor), local para intermediar, aprovar e atestar toda a execução dos serviços;

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

14.1. São obrigações da CONTRATADA:

- Apresentar ao Distrito Federal :
 1. Até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;
 2. Comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;
 3. Por ocasião do pagamento, a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440/2011.
 - Pagar os salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.
 - Responder pelos danos causados por seus agentes.
 - A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
 - 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;
 - A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes à solução objeto deste Projeto Básico;
 - A CONTRATADA deverá prestar / fornecer todos os elementos constantes neste Documento;
 - 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;
 - A CONTRATADA deverá manter todos os telefones de 3 três dígitos e 0800 vinculados a esta Secretaria de Saúde;
 - 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.
 - 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.

- Caso haja atualização de release do software, a CONTRATADA deverá manter o funcionamento do ambiente durante a vigência do contrato ininterruptamente.
- 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.
- Nos casos em que as manutenções necessitarem de paradas das soluções, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção.
- 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.
- 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.
- Caso haja migração da solução, todo o processo se dará sem ônus para o CONTRATANTE.
- Responsabiliza-se pela Integração e Entrega do Serviço contratado, conforme condições constantes no Projeto Básico.
- 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.
- 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.
- 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.
- A CONTRATADA deverá garantir a priorização de correções e melhorias dentro dos níveis de serviços estabelecidos no contrato.
- 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.
- A CONTRATADA deverá garantir disponibilização de correções e upgrade de versões e releases durante a vigência do contrato.
- A CONTRATADA deverá iniciar em até 5 (cinco) dias úteis a execução do serviço após a assinatura do contrato: Toda solução a que se refere este documento deverá estar implementada em até 40 (quarenta) dias corridos após a assinatura do contrato.
- A CONTRATADA deverá apresentar relatórios gráficos das contas telefônicas com as informações de origem, destino, tempo, erros, etc.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para levantamento estatístico por unidade, superintendência de atendimento, e outros levantamentos estatísticos com dados sob posse da CONTRATADA.
- As planilhas e relatórios deverão ser customizados de acordo com o interesse da SES/DF;
- 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;
- 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;

- 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.
- 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.
- Bloquear, sem ônus e a pedido da CONTRANTE, caso seja tecnicamente possível, as ligações destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102 e o recebimento de ligações a cobrar e outras definidas por esta SES-DF.
- 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;
- Substituir o código de acesso da CONTRATADA, sem ônus adicional a SES/DF, mediante solicitação.
- Realizar a portabilidade de código de acesso, sem ônus adicional a SES/DF, mediante solicitação.
- 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.
- 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.
- Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados.
- Substituir, sem ônus adicional a SES/DF, qualquer equipamento, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.
- Garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; Realizar e apresentar laudo técnico à CONTRATADA em até 30 (trinta) dias, sem ônus adicional à SES/DF, mediante solicitação.
- Manter e disponibilizar à CONTRATADA, sistema de gestão de todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo de vigência do contrato, sendo fornecido ao final do contrato uma relação contendo todas essas informações.

15. CLÁUSULA DECIMA QUINTA - DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, 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.
- 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.
- 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.
- Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que as informações disponibilizada pela SES/DF e pacientes 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.
- 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.
- 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, protocolos, informações pessoais de pacientes e informações sobre as atividades da CONTRATANTE.
- 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.
- As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.
- A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
- 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.
- 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.
- 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.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO MODELO DE GESTÃO

16.1. Com base na atual estrutura organizacional da SES/DF, a gestão do contrato será feita por Comissão Executora da CTINF/SES/DF; 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, lotados preferencialmente na CTINF/GAB/SES.

16.2. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

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);
2. O representante da SES/DF anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas ou defeitos observados;
3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores;

4. A existência de fiscalização da SES/DF de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da CONTRATADA na prestação dos serviços a serem executados;
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.
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, e que terá como competência:
7. Negociar, junto ao Gestor do Contrato, termos e condições complementares a este documento para a realização dos serviços;
8. 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;
9. Tratar com o Gestor do Contrato questões relevantes à sua execução e providenciar a regularização de faltas, falhas ou defeitos observados;
10. Elaborar e encaminhar relatório mensal de atividades para avaliação pelo Gestor do Contrato;
11. Encaminhar à SES/DF nota fiscal / fatura dos serviços aferidos no período, conforme medição efetuada;
12. Providenciar a entrega de todos os produtos, documentos, referentes à prestação dos serviços.
13. 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;
14. Dentre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas pela SES/DF pode-se destacar:
15. Homologação de planos de ação, produtos, serviços, relatórios e documentação;
16. Acompanhamento da execução;
17. Realização de reuniões de coordenação para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços;
18. Proposição de modificação na sistemática de prestação de serviços e nos processos de trabalho;
19. Aprovação prévia de metodologias, práticas e tecnologias que melhor se empreguem à execução dos serviços no âmbito da SES/DF.

16.3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADE

a) GESTOR DO CONTRATO:

- Entidade: CONTRATANTE
- Responsabilidade:
 1. Verificar a eficiência: utilização de recursos de computação alocados a Solução de Gestão, desempenho dos profissionais envolvidos, tempo e custo de execução;
 2. Constatar a eficácia: validação dos resultados gerados pela Solução e verificação de conformidade (se os resultados oferecidos estão atendendo adequadamente às necessidades dos usuários);
 3. 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.
 4. Solicitar reuniões relacionadas ao processo de Gestão de Contrato, encaminhar à Área Administrativa, a documentação explicitando os aditamentos, encaminhar formalmente as Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens ao Preposto da CONTRATADA. Assim como, o encaminhamento das sanções cabíveis nos apontamentos das não conformidades relatadas.
 - A fiscalização da execução, e o acompanhamento técnico do Contrato, serão exercidos por servidor do quadro permanente, previamente designado pela SES/DF (Gestor do Contrato), observado o que se segue:
 - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Gestor do Contrato serão solicitadas aos seus superiores;
 - A existência de fiscalização da SES - DF de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da CONTRATADA na prestação dos serviços oriundas do objeto contratado.

b) FISCAL TÉCNICO

- Entidade: CONTRATANTE
- 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.

c) FISCAL ADMINISTRATIVO

- Entidade: CONTRATANTE
- Responsabilidade: Fiscalizar o Contrato, quanto aos aspectos administrativos

d) FISCAL REQUISITANTE

- Entidade: CONTRATANTE
- Responsabilidade: Fiscalizar o Contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

e) PREPOSTO OU REPRESENTANTE DA CONTRATADA

- Entidade: CONTRATADA
- Responsabilidade: 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.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

#	Ação	Responsável	Prazo Máximo

#	Ação	Responsável	Prazo Máximo
1	Convocar CONTRATADA para reunião de alinhamento	CONTRATANTE	D+3 dias
2	Reunião de alinhamento para definição dos prazos, e assinatura de documentos.	CONTRATANTE CONTRATADA	D+5 dias
3	Encaminhar cronograma detalhado dos serviços a serem realizados na fase implantação, contendo, minimamente os seguintes itens: Recebimento de Ordem de Fornecimento, Planejamento das entregas dos equipamentos, Planejamento de instalação e configuração dos equipamentos, Instalação e configuração da Solução de Gerenciamento, contabilização, Treinamentos, etc.)	CONTRATADA	D+10 dias
4	Aprovação do cronograma	CONTRATANTE	D+12 dias
5	Execução do Cronograma aprovado	CONTRATADA	D+30 dias
6	Aceite definitivo da Fase de implantação	CONTRATANTE	D+40 dias

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

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

TABELA ANS

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

Pontuação acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 15% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 20% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 25% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção

6 (seis) pontos	Multa correspondente a 35% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 40% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
8 (oito) pontos	Multa correspondente a 45% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
9 (nove) pontos	Multa correspondente a 50% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
10 (dez) pontos	Rescisão Unilateral do Contrato

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- A CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo a CONTRATANTE demandar o repasse;
- É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pela Secretaria de Estado de Saúde com essa preocupação:

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

(Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2).

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

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – MODELO DE EXECUÇÃO

19.1. EXECUÇÃO:

- Realizar a convocação da CONTRATADA em até 05 (cinco) dias úteis, 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.
- 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.
- Informar à CONTRATADA que o pagamento dos serviços contratados e implementados será realizado após o aceite parcial e/ou definitivo da implantação.
- 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.
- Os serviços serão executados em diversas localidades de acordo com as Unidades Regionais da SES/DF que aderirem ao SRP.
- A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança vigente na empresa.
- 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 n. 04, de 2014, ambas da SLTI/MP.
- 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.
- 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.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS INDICADORES DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

21.1 SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO.

- O PROPONENTE vencedor deverá prestar serviços de operação após a entrega dos equipamentos e sistemas constantes neste Projeto Básico durante a vigência do contrato, visando o correto funcionamento dos equipamentos. Deverá assegurar a colocação em funcionamento das instalações, garantindo a transferência de domínio técnico e operacional para as equipes de trabalho detalhando funções específicas de cada tecnologia aplicada;

- A operação deverá acontecer 24 horas por dia e 7 dias por semana de forma remota coordenada por técnicos certificados pelo fabricante dos equipamentos e sistemas de telefonia respondendo tanto pela parte técnica, quanto pela parte operacional do sistema;
- Durante a execução do contrato, a PROPONENTE deve manter em Brasília – DF, sede ou filial dotada de infraestrutura técnica adequada, com recursos humanos qualificados, necessários e suficientes para a prestação dos serviços contratados para que não haja nenhum tipo de interrupção no serviço prestado durante toda a vigência contratual.
- Devido ao serviço contínuo prestado a comunidade faz-se necessário a implementação do padrão de serviços técnicos a serem prestados durante a vigência contratual, serão utilizados como parâmetros os níveis de atendimento que referem-se ao prazo de atendimento (PA) e ao tempo para reparo (TR), sendo considerados na execução do contrato 3 (três) níveis a saber.
- **Urgente:** refere-se às panes na central que afetam mais de 20% (vinte por cento) dos usuários ou defeito em placa de entroncamento. Considera-se também urgente quando a pane afetar os ramais instalados nos gabinetes da Diretoria e ramais de alarme “Geladeiras”.
- **O nível semi-urgente:** refere-se às panes na Central que afetem de 5% (cinco por cento) a 30% (trinta por cento) dos usuários.
- **O nível normal:** refere-se às panes na Central que afetem menos de 5% (cinco por cento) dos usuários.
- No caso específico de substituição/troca de peças e componentes dos equipamentos e aparelhos telefônicos, os mesmos devem ser disponibilizados a unidade correspondente após pleno conserto no prazo **máximo de 48 (quarenta e oito) horas**. Caso não seja viável o reparo nesse período, deverá o CONTRATADO fornecer um exemplar do mesmo modelo para utilização durante o tempo em que o equipamento estiver em manutenção.
- Caso a CONTRATADA desrespeite o exposto no item acima, deve ser aplicada a mesma penalidade definida para o nível URGENTE de atendimento.
- **Tabela de Indicadores de Qualidade e Penalidades**

NÍVEIS	PRAZO PARA SOLUÇÃO EM HORAS CORRIDAS	PENALIDADE
URGENTE	2 (duas) horas, contada a partir do chamado	Multa de 3% (um por cento) do valor do Chamado, acrescidos de 0,5 por hora subsequente até a solução completa do problema.
SEMI-URGENTE	4 (quatro) horas, contadas a partir do chamado	Multa de 2% (dois por cento) do valor do Chamado, acrescidos de 0,5 por hora subsequente até a solução completa do problema.
NORMAL	8 (oito) horas, contadas a partir do chamado	Multa de 1% (três por cento) do valor do Chamado, acrescidos de 0,5 por hora subsequente até a solução completa do problema.

- Pelo não atendimento do prazo para solução em horas corridas o índice máximo da multa cominatória será de 20% do valor da fatura subsequente, respeitando o direito de defesa administrativa da CONTRATADA.
- Fica a cargo da Comissão Executiva do Contrato indicar penalidades à SUAG, a qual fará os trâmites administrativos pertinentes ao processo.

22. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

- **INFORMAÇÕES SOBRE OS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**
- Deverão haver dois tipos de aceitação: a aceitação provisória e a aceitação definitiva. Caberá à Comissão de Implantação da Rede da CONTRATANTE tanto a aceitação provisória quanto a aceitação final.
- **CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA**
- A aceitação provisória da implantação deverá atender os seguintes requisitos:
 - A aceitação de entrega dos equipamentos, instalação e configuração se dará em até 5 (cinco) dias após a entrega, com a observação, pela CONTRATANTE, de normalidade do funcionamento da solução;
 - Caso haja rejeição na aceitação da entrega, a CONTRATANTE poderá solicitar a suspensão da migração/implantação até que possíveis problemas sejam sanados, sem que isso gere direito à CONTRATADA de protelar a implantação dentro dos prazos definidos.
 - Os testes de aceitação dos serviços de rede serão compostos, no mínimo, por testes funcionais, testes de contingência, testes da solução de segurança e testes da solução de gerência da rede.
 - A aceitação ocorrerá caso os resultados dos testes estejam conforme os requisitos deste Projeto Básico.
 - Os seguintes testes deverão ser realizados para fins de aceite técnico da solução instalada:
 - Realizar ligação para pelo menos 3 pontos distintos da rede da SES/DF;
 - Receber ligação de pelo menos 3 pontos distintos da rede da SES/DF, não podendo ser do mesmo ramal que realizou a ligação no subitem anterior;
 - Aferição das regras anteriores de implementadas;
 - Verificação da conformidade técnica dos insumos com o exigido no Projeto Básico;
 - Possibilitar a visualização do elemento gerenciado e tratado por todas as funcionalidades da Solução de Gerência.
- **CRITÉRIOS PARA A ACEITAÇÃO DEFINITIVA**
- A aceitação Definitiva da implantação deverá atender os seguintes requisitos:
 - A aceitação definitiva se dará após a verificação da correta operação do sistema após o término do Período de Funcionamento Experimental - PFE.
 - Durante o PFE será possível a verificação do correto funcionamento da solução antes que seja emitida a aceitação final da implantação.
 - O PFE terá a duração de 5 (cinco) dias corridos contados a partir da emissão do último Termo de Recebimento Provisório aplicável em cada etapa.
 - Durante esse período deverão ser retiradas todas as pendências de qualquer natureza que porventura existirem, sendo possível avaliar o desempenho do serviço e posterior emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD.
 - Termo de Recebimento Definitivo - TRD: será emitido pela Comissão de Implantação da Rede CONTRATANTE após o efetivo término do Período de Funcionamento Experimental - PFE, ANEXO V - Termo de Recebimento Definitivo.
 - 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.

23. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 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 SISF.

- 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.
- 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).

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA PROPRIEDADE E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS

- 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.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS

- A CONTRATADA garantirá o funcionamento de todos os equipamentos, materiais, software e componentes, contra defeito de fabricação, pelo período de vigência do contrato.
- A garantia ora prestada abrange todo e qualquer defeito comprovadamente decorrente de fabricação dos equipamentos, quando submetidos ao uso e conservação normais (conforme ao Manual de Instruções que acompanha o equipamento). Os produtos que apresentarem defeitos, dentro do período de garantia serão encaminhados à CONTRATADA pelo CONTRATANTE a seu próprio custo e sob sua responsabilidade, cabendo os custos e responsabilidade pela devolução à CONTRATADA. Antes do encaminhamento do equipamento que apresentar defeito para a CONTRATADA o CONTRATANTE entrará em contato com a Central de Atendimento a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- Estão excluídos da garantia, os componentes que, por sua natureza, tenham vida reduzida, equipamentos remanejados e/ou reaproveitados, assim como os danos originados de acidentes e os causados por manipulação incorreta por parte dos profissionais da CONTRATANTE ou por terceiros não autorizados. Também são causas de exclusão da garantia, os casos fortuitos ou de força maior, tal como influências químicas externas ou descargas elétricas atmosféricas, exposição a condições elétricas e ambientais fora das especificações dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, incêndio, depreciação, atos de vandalismo, bem como os equipamentos instalados por terceiros não autorizados pela CONTRATADA e/ou outros fatores externos. Nesses casos, os reparos e substituições correrão por conta da CONTRATANTE e deverão ser executados mediante condições e prazos estabelecidos entre as partes, de comum acordo.
- Em caso de constatação, pela CONTRATADA, que por alguma das circunstâncias supramencionadas o bem se encontra excluído da garantia, a CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE sobre o caso e, se for do interesse da CONTRATADA, apresentará proposta comercial para cobrir o serviço e os materiais necessários. Em qualquer desses casos, o CONTRATANTE será responsável pelas custas de retorno dos equipamentos às suas dependências.
- Modo de Acionamento: Antes do envio do equipamento que apresentar falha para a CONTRATADA, o CONTRATANTE entrará em contato com a Central de Atendimento da CONTRATADA, que deverá ser disponível em vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana, através da seguinte forma de atendimento:
 - Telefone e/ou e-mail
 - Serviços de suporte técnico remoto e on-site, substituição de equipamentos que apresentarem falhas e operação dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA.
 - Reparo e “Return Merchandise Authorization” (RMA) ou Autorização de Devolução de Mercadoria para itens consumíveis tais como: cabos, headsets, fonte de alimentação e material de montagem.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

26.1. 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.

26.2. 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.

26.3. 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.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

27.1. 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.

27.2. 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.

27.3. 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 Sicaf, 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.

28. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA DISSOLUÇÃO**

28.1. O Contrato poderá ser dissolvido de comum acordo, bastando, para tanto, ser reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

29. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DA RESCISÃO**

29.1. O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

29.2. A inexecução parcial ou total do contrato, de acordo com o artigo 78 da Lei 8.666/93, ensejará a sua rescisão e a penalização da CONTRATADA nos termos do Edital e da Lei 8.666/93.

30. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA**

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

31. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DO EXECUTOR**

31.1. 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.

31.2. 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).

31.3. Com base na atual estrutura organizacional da SES/DF, a gestão do contratual será realizada por Comissão Executora do SAMU/DF. 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 no SAMU/DF.

32. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO**

32.1. 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.

33. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO**

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

33.2. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I
REQUISITOS TÉCNICOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A solução deverá suportar fax relay em tempo real.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Serviços para usuários:

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

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

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

- Ramal privilegiado: sem restrições de uso.

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

Toda a SOLUÇÃO deverá suportar o padrão E.164.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INTEROPERABILIDADE

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

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

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

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

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

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

TELEFONE

Quanto ao Display:

Deverá possuir menu em Português.

Quanto às teclas de função

Deverá possuir, no mínimo, teclas de controle de volume (Up and down);

Deverá possuir tecla de viva-voz;

Deverá possuir tecla de histórico e contatos.

Quanto às Características Gerais

Deverá possuir viva-voz full-duplex;

Deverá possuir Resposta de Frequência de 150 Hz – 7000 Hz para operação com monofone e viva-voz;

Deverá suportar codecs: Opus, G.711, G.729 e G.722, sendo que estas codificações e compressões de voz deverão ocorrer diretamente no aparelho;

Deverá suportar detecção de atividade de voz (VAD);

Deverá suportar geração de ruído de conforto;

Deverá suportar Geração de DTMF e transmissão de DTMF pelo tráfego RTP;

Deverá suportar transmissão dos pacotes de áudio com baixo delay;

Deverá suportar jitter e buffer adaptativo para compensar as condições de rede;

Deverá suportar cancelamento de eco;

Deverá suportar supressão de ruídos de fundo;

Deverá suportar toque de chamada diferenciado;

Deverá suportar login/ Logout do telefone;

Deverá suportar chamada em espera;

Deverá suportar audioconferência;

Deverá suportar discagem rápida e rediscagem;

Deverá suportar notificação de chamadas perdidas;

Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado, de chamada quando não atendida, e desvio incondicional de chamadas;

Deverá suportar estacionamento de chamadas;

Deverá suportar captura de chamadas em grupo e de ramal específico;

Deverá suportar a opção de não perturbe;

Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos;

Deverá possuir interface gráfica em português brasileiro.

Quanto às Certificações e Normas

Deverá possuir Certificação da ANATEL.

QUANTO ÀS CARACTERÍSTICAS DA REDE

Deverá suportar a configuração via DHCP e IP manualmente;

Deverá suportar sincronismo de tempo com o sistema da central telefônica;

Deverá suportar provisionamento através de protocolos seguros como HTTPS ou outro;

Deverá suportar a redundância no servidor de chamadas;

Deverá suportar QoS segundo IEEE 802.1p/Q tagging (VLAN), Layer 3 TOS e DSCP;

Deverá implementar o protocolo LLDP;

Deverá salvar LOG de eventos em servidor;

Deverá possuir relatório de status e estatísticas de funcionamento.

Quanto a Segurança

Deverá suportar transport layer security (TLS) para tráfego de sinalização e SRTP para tráfego de voz;

Deverá possuir autenticação e criptografia de forma nativa e com indicação no display destas funcionalidades;

Deverá possuir LOGIN via senha de usuário;

Deverá suportar provisionamento seguro;

Deverá suportar assinatura de arquivos de firmware.

QUANTO AS CONDIÇÕES AMBIENTAIS

Deverá suportar temperatura de operação: +10°C a +40°C;

Deverá suportar umidade relativa: de 20% a 85%, sem condensação.

QUANTO ÀS CONDIÇÕES GERAIS

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

APARELHO TELEFONE IP

Quanto à Linhas

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

Quanto ao Display

Deverá ser do tipo LCD com, no mínimo, 128x32 pixels de resolução;

Deverá possuir menu em Português.

Quanto às Teclas de Função

Deverá possuir indicador de mensagem no Correio de Voz (VoiceMail);

Deverá possuir, no mínimo, 03 (três) teclas específicas para menu de funcionalidades junto ao display;

Deverá possuir, no mínimo, 04 (quatro) teclas de navegação.

Quanto às Características da Rede

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

Quanto à Alimentação Elétrica

Deverá possuir fonte de alimentação elétrica bivolt

SISTEMA DE GESTÃO DAS LIGAÇÕES

Os servidores do sistema de bilhetagem da CONTRATADA deverão ter capacidade de processamento e armazenamento para importação de arquivos das contas telefônicas, preferencialmente no formato FEBRABAN (www.febraban.org.br), possibilitar o acompanhamento e identificação do uso por unidade/setor em cada unidade de saúde;

Deverá permitir gerar a totalização automática e mensal das informações totalizadas diariamente, e permitir que estas informações sejam exportadas nos formatos XLS e PDF;

O Sistema de bilhetagem fornecido deverá estar autorizado e preparado para gerenciar 3.000 (três mil) ramais ou senhas;

Interface única, totalmente baseada em web, para cadastramentos, configurações, manutenção, emissão de relatórios, de forma a garantir a gestão e operação centralizada tanto para administradores quanto para usuários do sistema. Este portal deverá permitir a substituição de qualquer palavra ou frase da interface por outra à escolha, e suportando os seguintes idiomas: Português e Inglês;

Deverá permitir cadastros de procura rápida do item através da ordenação e utilização de filtros;

Deve possibilitar a customização de campos no cadastro de ramais, centro de custo e usuários;

Deverá permitir cadastro de ramais com identificação de nome do usuário, e-mail, de usuário da telefonia, categoria, localização, observações e período de vigência, e que permita acompanhamento do histórico de utilização de um ramal;

Deverá permitir cadastro do organograma corporativo, associando os ramais aos respectivos áreas e /ou departamentos;

Deverá permitir a importação de um arquivo texto para a lista telefônica, centros de custo, ramais e usuários do sistema de tarifação;

Deverá permitir cadastramento de códigos de projetos, ou códigos contábeis;

Deverá permitir cadastramento e controle de acesso de usuários, que possam utilizar o sistema, definindo sua senha e facilidades as quais terá acesso;

Deverá permitir verificar e evitar a inserção de ligações duplicadas;

Deverá permitir a exportação de dados para programas editores de texto, em formatos previamente configuráveis pelo usuário do sistema;

Deverá permitir gerar a totalização automática diária, durante o horário noturno, das seguintes informações do dia anterior: quantidade, duração, tipo das chamadas por usuário, por operadora e por central;

Deverá permitir acessar o portal do sistema a partir de qualquer computador na rede Intranet ou Internet, via Web-Browser e através de uso de usuário/senha de autenticação;

SISTEMA DE BILHETAGEM:

Deverá coletar automaticamente os bilhetes gerados pela Central Telefonia VoIP;

Deverá permitir a coleta de bilhetes gerados pela Central Telefonia VoIP deverá ser realizada através da rede de dados TCP/IP, de forma automática e em intervalos pré-estabelecidos, garantindo-se a integridade, disponibilidade e sigilo das informações;

Deverá permitir o agendamento de coleta de bilhetes gerados pelos serviços de ramais IP em intervalos diferenciados em relação ao processamento e armazenamento das informações em banco de dados;

Deverá permitir que os bilhetes puros gerados pelos serviços de ramais IP, sem nenhuma manipulação, deverão ser armazenados em arquivos texto e também em banco de dados;

Deverá suportar funcionalidades de multilocalidade e ter habilidade na interpretação de diferentes layouts de bilhetes gerados pela Central Telefonia VoIP;

Deverá organizar todos os dados de chamadas de voz que venham a ser obtidos pela Central Telefonia VoIP da contratante;

Funcionalidade de Ateste

Deverá possuir módulo de software integrado de ateste de conta telefônica via WEB;

O módulo de ateste via WEB deve permitir por parte do usuário que o mesmo informe se as ligações foram executadas a serviço ou são ligações de cunho particular cadastrando esta informação no sistema para os futuros atestes;

RELATÓRIOS:

Deverá ser possível enviar, por meio de mensagem eletrônica pela Intranet da contratante, os relatórios totalizados diários e mensais para usuários pré-cadastrados em uma linha de distribuição;

Deverá permitir a observação de dados de tráfego, de tal forma que possibilite a medição e registros diários, relatório de tráfego na hora de MM (maior movimento), em forma de relatórios específicos para análise de utilização, ocupação de tronco, duração de chamadas e avaliação da carga de serviço em períodos pré-determinados;

Deverá permitir totalização mensal das informações de tráfego em Erlang da Central Telefonia VoIP;

Os relatórios poderão ser configurados pelo administrador, de forma que o logotipo da contratante possa ser inserido no início de cada página;

Deverá permitir o envio de relatórios via e-mail, com ou sem compactação de arquivo, nos formatos RTF, DOC, HTML, XLS e PDF;

Deverá permitir a personalização do corpo do e-mail no envio de relatórios;

Deverá permitir o compartilhamento e visualização de relatórios apenas com determinados grupos de usuários;

Deverá permitir que cada ramal seja associado a um ou mais endereços de e-mail assim como cada centro de custo, e assim permitir que os relatórios de cada ramal sejam automaticamente enviados aos respectivos e-mails;

Deverá permitir a localização e identificação de ramais, senhas e troncos utilizados na Central Telefonia VoIP e não cadastrados no sistema de tarifação;

Deverá possuir relatório de centro de custo, que forneça informações sobre quanto cada centro de custo utilizou, indicando, o volume de cada ramal associado ao centro de custo;

Deverá possuir relatório de evolução por centro de custo, que forneça informações sobre a evolução mensal de utilização por centros de custos;

Deverá possuir relatório de evolução de utilização, que forneça informações sobre a evolução de gastos mês a mês do ano anterior com o ano corrente e gráficos com a média e projeção de utilização das ligações;

Deverá possuir relatório de evolução por Operadora, que forneça informações sobre a evolução mensal de uso por Operadora;

Deverá possuir relatório de conta telefônica, que forneça informações sobre a totalização por ramal ou por centro de custo as ligações locais, LDN, LDI e celulares;

Deverá possuir relatório de estatística, que sumarie as ligações por tempo ou número de ligações levando em conta diversos critérios (por Ramal, por Tronco ou Número Discado), imprimindo os registros em ordem crescente ou decrescente, indicando quais os ramais que mais gastaram, os números mais discados ou os troncos menos utilizados;

Deverá possuir relatório de fluxo de ligações, que sumarie por dia ou por hora o número de ligações e tempo utilizado das ligações por rota, por centro de custo ou por central;

Deverá possuir relatório de lista telefônica do usuário ou global, que sumarie as ligações efetuadas para números cadastrados na lista telefônica;

Deverá possuir relatório de análise anual de utilização por ramal e por tipo de ligação, com respectivos gráficos;

Deverá possuir relatórios sintéticos ou analíticos por Ramal, Usuário, Tronco, Data, Número Discado;

Deverá possuir relatório que permita a interatividade por meio da tela, através de recursos de drill-down;

Deverá permitir que o agendamento de relatórios seja programado para realização diária, semanal, mensal ou conforme a periodicidade (minutos), e o agendamento poderá ser enviado via e-mail e exportado em arquivo, simultaneamente, devendo suportar a configuração de data variável para a geração automática em períodos pré-definidos;

Deverá permitir a análise de desempenho no atendimento das ligações por central, ramal ou centro de custo;

Deverá possibilitar que cada usuário rode relatórios referentes apenas aos seus próprios dados, empregando funcionalidades de segurança e permissões de acesso, e oferecendo recursos que permitam o usuário filtrar os dados de seu relatório para análise, visualizar em formato gráfico para WEB, imprimir, enviar por e-mail, ou salvá-los em arquivos;

Deverá possibilitar controles de níveis de acesso por usuário (administrador, gestor, operador, visualizador de dados);

Deverá possibilitar a geração de log para todas as tentativas de acesso dos usuários ao sistema de tarifação;

Deverá permitir a criação de usuários que possam apenas visualizar dados do próprio ramal;

Deverá permitir que o administrador do sistema gere relatórios que possam ser visualizados posteriormente por grupos restritos de usuários;

Deverá permitir que o logout deverá ser realizado automaticamente após certo período de inatividade, tempo este que deverá ser definido pelo administrador do sistema;

Deverá permitir obrigar a utilização de senha "forte" (Letras Maiúsculas e Minúsculas, caracteres especiais e números), evitar a reutilização das cinco últimas senhas, e forçar a expiração de senhas no período (Dias) a sua escolha;

Bloquear o acesso após cinco tentativas incorretas (Bloqueio por 30 minutos);

Não permitir um usuário conectar simultaneamente no sistema a partir de dois micros diferentes;

A senha do usuário deverá ser armazenada de forma segura e criptografada;

Deverá possibilitar recuperar a senha de login através de notificação via email para o próprio usuário;

As ligações efetuadas através da utilização de senhas da Central Telefonia VoIP deverão ser contabilizadas no ramal associado à senha utilizada, independente do ramal físico utilizado para completar a ligação;

Deverá possibilitar mascarar o número discado apresentado nos relatórios (Trocar prefixo por ****);

Deverá permitir a integração com o domínio Windows para a autenticação do usuário do sistema de tarifação;

TREINAMENTOS

O PROPONENTE vencedor deverá prestar serviços em treinamento após a entrega dos equipamentos e sistemas constantes neste Projeto Básico com carga horária de 40 horas, visando o correto entendimento das funcionalidades dos equipamentos da solução, devendo ser ministrado nas instalações da contratada para uma turma de no mínimo 06 (seis) servidores da área técnica.

Deverão ser entregues os manuais em língua portuguesa contendo os assuntos ministrados no treinamento, podendo ser entregues em arquivo eletrônico no formato .PDF, o treinamento deverá acontecer de segunda a sexta-feira, de 09:00 às 17:00, podendo ser dividido em duas semanas de 20 horas, no turno matutino ou vespertinos.

O treinamento deve ocorrer em local definido pela CONTRATANTE.

Ser ministrado com uso de material didático impresso para cada participante; As despesas de deslocamento (hotel, alimentação e traslado) dos instrutores correrão por conta da CONTRATADA.

A CONTRATADA poderá utilizar os produtos fornecidos para ministrar a capacitação técnica;

As despesas relacionadas a materiais didáticos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

O conteúdo do treinamento deverá abranger no mínimo os requisitos:

Instalação e configuração dos equipamentos

Monitoramento dos equipamentos

Deteção de possíveis falhas

Rotina de backup das configurações e restauração ;

Integração com autenticação com plataformas externas (windows e linux)

Criação de Vlan e priorização de pacotes

Criação e configuração de servidor DHCP e DHCP relay

Habilitação e desabilitação de portas

Emissão de relatórios;

Gestão e administração do Software de gerência entregue na solução

Operação do sistema,.

Gerenciamento;

Instalação e configuração de software clientes,.

Configuração de ramais,.

Configuração de rotas,.

Configuração remote extension,.

Configuração de todas as facilidades para os usuários de ramais do sistema,.

Reconhecimento das indicações de alarmes, localização de falhas e substituição de cartões,.

Starts e restarts,.

Backup / restore e safety backup,.

Permissão de acesso e atributos de arquivos,.

Arquitetura e o funcionamento do Servidor VoIP em nível de hardware e software,.

Operacionalização do Correio de voz.

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Atesto para os devidos fins que a empresa abaixo identificada realizou a vistoria das instalações e do local onde os serviços serão prestados.

Nome da empresa: _____

CNPJ: _____

Nome do Representante: _____

RG do Representante n.º: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

E-mail (se houver): _____

Local visitado: _____

Brasília, de _____ de 201_.

SERVIDOR

CARGO

Matrícula

ANEXO III – DECLARAÇÃO DE DESISTÊNCIA DE VISITA TÉCNICA

REF.: (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

A empresa, inscrita no CNPJ nº, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº DECLARA, abrir mão da VISITA TÉCNICA ao local da execução da obra/serviço, conforme dispõe o edital da licitação em referência. Declaramos, ainda, sob as penalidades da lei, de que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informamos que não utilizaremos para qualquer questionamento futuro que ensejam avenças técnicas ou financeiras, isentando a _____, de qualquer reclamação e/ou reivindicação de nossa parte.

Brasília, de _____ de 201_.

.....
(Representante Legal)**ANEXO IV - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO****Cláusula Primeira – DO OBJETO**

O objeto deste termo é a proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas pela Secretaria de Estado de Saúde, em razão do contrato celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda – DAS DEFINIÇÕES

Todas as informações técnicas obtidas através da execução do contrato celebrado entre a Secretaria de Estado de Saúde e a contratadas serão tidas como confidenciais.

Parágrafo Único – serão consideradas confidenciais, para efeito deste Termo, toda e qualquer informação disponibilizada pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal que, ainda que, não estejam acobertadas pelo sigilo legal.

Cláusula Terceira – DA RESPONSABILIDADE

Os empregados da Contratada se comprometem a manter sigilo, não utilizando tais informações confidenciais em proveito próprio ou alheio. Os empregados que detiverem os dados confidenciais incorrem nos mesmos deveres dos servidores públicos conforme estabelece o art. 327 do Código Penal.

Parágrafo Primeiro – A Contratada deverá fornecer Termo de Confidencialidade dos funcionários que prestarão serviço à Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, bem como atualizá-lo em caso de Inexigibilidade e nova contratação.

Parágrafo Segundo – A Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal poderá exigir Termos de Confidencialidade individuais quando entender necessário.

Cláusula Quarta – DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES

O dever de confidencialidade e sigilo previsto neste termo terá validade durante toda a vigência da execução contratual. A custódia das informações deverá obedecer aos padrões de segurança contratualmente estipulados.

Cláusula Quinta – DAS OBRIGAÇÕES

A Contratada se obriga a:

- Cumprir as disposições da Política de Segurança da Informação desta instituição;
- Usar tais informações apenas com o propósito de bem e fiel cumprir o objeto contratado;
- Manter o sigilo relativo às informações confidenciais e revela-las apenas aos empregados cadastrados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas;
- Manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações confidenciais, devendo comunicar à Contratante, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

Parágrafo Primeiro – A quebra do dever de sigilo e a violação das obrigações deste Termo sujeitarão o responsável à pena prevista no artigo 325 do Código Penal.

Parágrafo Segundo – Os funcionários da contratada deverão destruir todos e quaisquer documentos por eles produzidos que contenham informações confidenciais quando não mais for necessária a manutenção desses, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

Cláusula Sexta – DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no seguinte sentido:

- Todas as condições, termos e obrigações, ora constituídas, serão regidas pelo presente Termo, bem como pela legislação e regulamentação brasileira pertinentes;
- O presente Termo só poderá ser alterado mediante a celebração de novo termo, posterior e aditivo;
- As alterações do número, natureza e quantidade das informações confidenciais disponibilizadas pela Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Confidencialidade, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste instrumento;

- O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das informações confidenciais conhecidas pelo funcionário, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, a assinatura ou formalização de Termo de Confidencialidade aditivo.

Cláusula Sétima – DA VALIDADE

Este Termo tornar-se-á válido a partir da data de sua efetiva assinatura pelas partes, mantendo-se esse compromisso, inclusive, após o término da contratação.

Cláusula Oitava – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A não observância de quaisquer das disposições estabelecidas neste instrumento, sujeitará a Contratada, por ação ou omissão de qualquer de seus agentes, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos comprovados pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal.

Brasília, de _____ de 201_.

Assinatura / CPF

ANEXO V - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

OBJETO	
N.º CONTRATO	
N.º 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 de Dispensa de Licitação n.º xx/20xx da SES/DF.

Item	Descrição	Identificação	Unidade	Quantidade

Resaltamos 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 de Dispensa de Licitação n.º xx/20xx.

Brasília, de _____ de 201_.

SERVIDOR

CARGO

Matrícula

ANEXO VI - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

OBJETO	
N.º CONTRATO	
N.º 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	Identificação	Unidade	Quantidade

Brasília, de _____ de 201__.

GESTOR DO CONTRATO

CARGO

Matrícula

FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO

CARGO

Matrícula

REPRESENTANTE DA ÁREA

REQUISITANTE DA SOLUÇÃO

CARGO

Matrícula

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

CARGO

CPF

ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

À

Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal

SAIN, Parque Rural S/Nº, bloco C, 1º andar

Asa Norte, Sede da SES/DF - Plano Piloto

CEP: 70086-900- Brasília, DF

Referência: CONTRATO XX/XXXX nº ____/____.

ORDEM DE SERVIÇO xx/xxxx

Contrato no XXX/XXXX

Brasília, xx de xxxx de xxxx

OBJETIVO

SERVIÇO

LOCALIDADE

Brasília, de de 201_.

GESTOR DO CONTRATO

CARGO

Matrícula

FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO

CARGO

Matrícula

REPRESENTANTE DA ÁREA

REQUISITANTE DA SOLUÇÃO

CARGO

Matrícula

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

CARGO

CPF

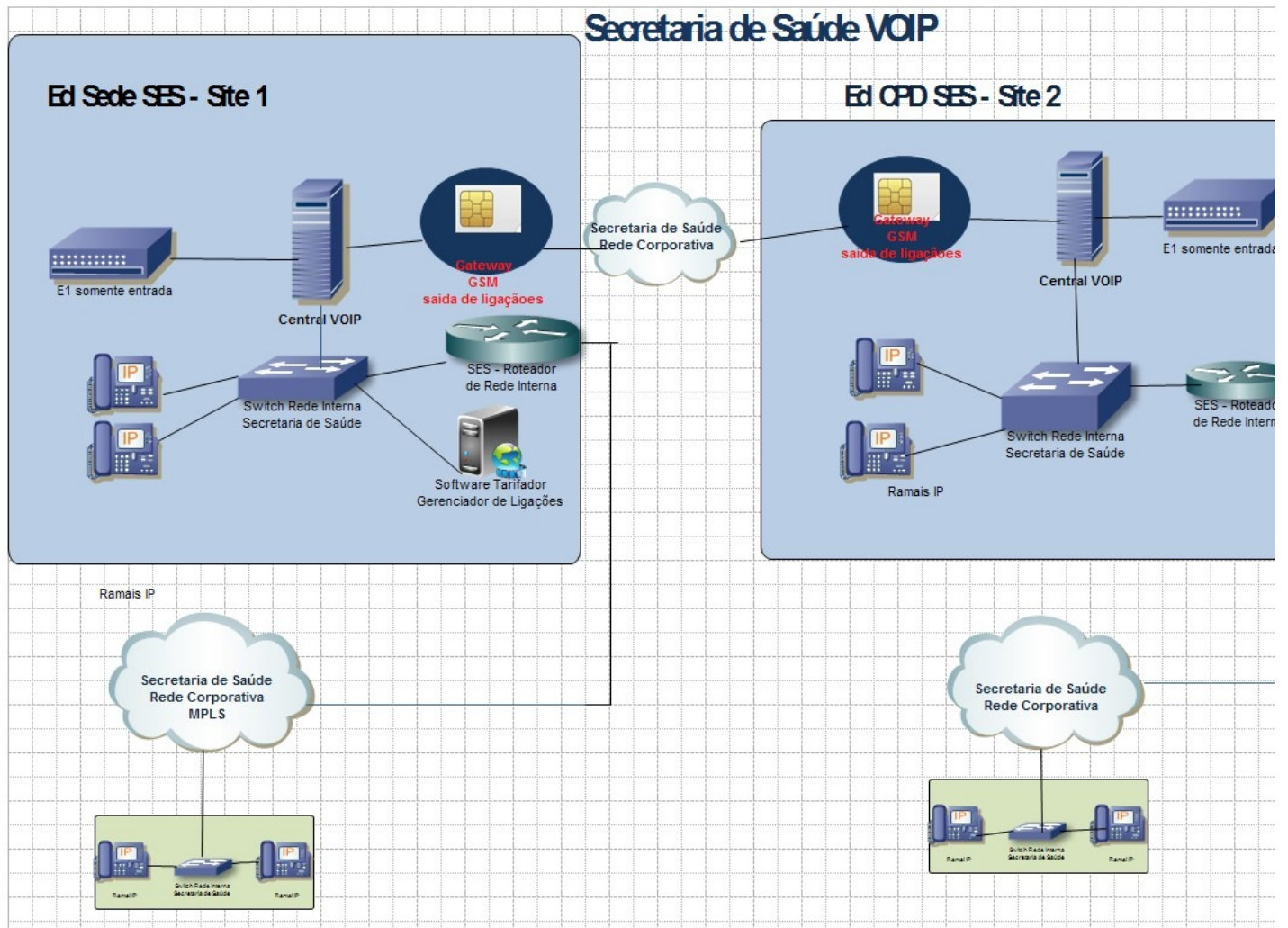
ANEXO - VIII

LOCALIDADES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

As localidades para execução dos serviços estão especificadas no relação SES/GAB/CTINF 13586024.

ANEXO - IX

MODELO SUGERIDO DE TOPOLOGIA DE SOLUÇÃO DE VOIP PARA A SECRETARIA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

**Observações:**

- Instalação de centrais telefônicas em 2 (dois) sites redundantes, Edifício Sede SES e Edifício CPD SES;
- Para entrada de ligações: Feixe E1 e/ou outras tecnologias;
- Para saída de ligações: Gateway GSM e/ou outras tecnologias;
- A topologia acima trata-se de um dos exemplos possíveis, cabendo a cada empresa optar pela solução própria que atenda o objeto.

ANEXO - X**GLOSSÁRIO****TERMOS E DEFINIÇÕES A SEREM CONSIDERADOS NA INTERPRETAÇÃO DESTE INSTRUMENTO:**

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações;

Gateway: equipamento que conecta duas ou mais redes e provê a tradução em termos de hardware e software;

Gateway GSM: equipamento intermediário instalado entre uma plataforma PABX IP e as redes das operadoras de celular, realizando ligações de ramais autenticados na plataforma.

Hardware: conjunto de materiais (equipamentos eletrônicos, armários, baterias, etc.) necessários para a implantação da solução de telefonia IP;

IP: Internet Protocol: formato de organização padrão do sinal de voz ou dados que permite aos equipamentos interconectados se comunicarem pela Internet; e) LAN (Local Area Network): Rede de computadores local que integra a comunicação de todos os computadores em uma mesma localidade;

MPLS (Multi Protocol Label Switch): protocolo de comunicação que facilita o endereçamento de dados entre roteadores tornando a comunicação mais rápida e confiável do que a ADSL;

PABX: Central telefônica convencional;

PSTN (rede pública de telefonia comutada): são as operadoras de serviços telefônicos;

Prazo de Atendimento: tempo máximo contado a partir da comunicação do problema pelo CREA-PR até o retorno da PROPONENTE Contratada informando que está ciente da informação; j) Prazo de Solução Definitiva: prazo contado a partir da comunicação do problema pelo CREA-PR até a sua correção pela PROPONENTE Contratada;

Protocolo: acordo entre as partes comunicantes sobre como a comunicação deve proceder, implementado por intermédio de um software;

QoS, Qualidade de Serviço (Quality of Service): função existente em alguns equipamentos e sistemas de comunicação que permite a priorização dos pacotes de voz em relação aos pacotes de dados; Servidor: é um sistema de computação centralizada (hardware e software) que oferece serviços a uma rede de computadores. No caso do sistema de telefonia IP os telefones IP formam a rede de computadores e o servidor gerencia e disponibiliza os serviços de chamadas e outras funcionalidades;

Software: conjunto de programas de computador, linhas de código, capazes de prover os recursos de comunicação de telefonia IP utilizando interfaces com o hardware; o) Softphone: é um aplicativo que transforma o computador em um telefone multimídia, com capacidade de voz, dados e imagem. Com ele é possível

fazer chamadas para telefones convencionais;

Telefone IP: terminal telefônico utilizado pelo usuário para realizar ou receber chamadas utilizando a transmissão de voz pela rede de computadores e Internet;

VoIP: Voz sobre IP (Voice over IP);

WAN (Wide Area Network): rede de computadores que interliga várias LANs, geralmente distantes geograficamente.



Documento assinado eletronicamente por **GIUSEPPE FORESTIERO, RG nº 13.023683-4 - SSP/SP, Usuário Externo**, em 08/11/2018, às 21:20, 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 **HUMBERTO LUCENA PEREIRA DA FONSECA - Matr.1674116-1, Secretário(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 08/11/2018, às 22:14, 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 **LUCIANA FELIPA ALVES - Matr.1679666-7, Testemunha**, em 12/11/2018, às 17:57, 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 **TATIANE CASTELO BRANCO DAMASIO - Matr.0142169-7, Testemunha**, em 12/11/2018, às 18:11, 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= **14898575** código CRC= **671AA392**.

"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