

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto deste Elemento Técnico é a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação e comunicação para fornecimento e implantação de serviços de telefonia fixa, baseado na Tecnologia Voz Sobre IP (VOIP), composta por equipamentos, licenças e serviços de instalação e configuração necessária para efetivação do objeto detalhado, assim como, suporte e transferência de conhecimento, com a finalidade de atender as necessidades do Instituto Hospital de Base - IHB, segundo as quantidades e especificações definidas no quadro abaixo:

Lote	Item	Descrição da Solução	Unidade	Quantidade
1	1	Solução de Telefonia Fixa baseado em tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) com disponibilização/instalação de infraestrutura (software e hardware) necessária para a efetivação do Objeto detalhado, assim como, suporte e transferência de conhecimento, para atender o Instituto Hospital de Base - IHB.	Unidade	670

2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Detalhamento do Objeto

O presente Elemento Técnico tem por objeto a contratação de serviço corporativo de telefonia, abrangendo instalação da solução, manutenção preventiva e corretiva de sistema redundante de telefonia, baseado em tecnologia IP, interfaces GSM e/ou E1 e/ou SIP, software de tarifação/bilhetagem, aparelhos telefônicos IP, softfones e gateways, para atender a necessidade deste IHB de 670 (seiscentos e setenta) ramais telefônicos a serem distribuídos nas unidades do Instituto. 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 o Instituto Hospital de Base.

Resultados a serem alcançados com a contratação

Redução de custo imediato nas ligações locais ou interurbanas devido ao uso de conexão da internet;

Permitir a comunicação a grande número de usuários internos e externos com preço fixo;

Facilidade e agilidade de implantação do sistema de telefonia VOIP em uma infraestrutura GDFNet, MPLS e ADSL já existente.

Mobilidade do sistema corporativo de telefonia permitindo o uso de ramal VOIP em aparelhos móveis;

Contribuir para integração do IHB com os demais órgãos do Governo do Distrito Federal, com a mesma tecnologia;

Possibilitar o acompanhamento e identificação do uso por colaborador/unidade;

Modernização do sistema de comunicação e telefonia do IHB, implantando uma solução de comunicação unificada, possibilitando novos recursos e funcionalidades aos usuários;

Melhorar o gerenciamento das informações estratégicas e maior controle das contas telefônicas por ramal ou por usuário;

Melhoria na qualidade dos serviços providos por este IHB para a população do DF e Entorno, com novas funcionalidades que contribuirão diretamente para a melhoria da produtividade e celeridade no atendimento;

Espera-se ainda que com esta contratação tenhamos a substituição de toda a telefonia atual por uma solução contemplando aparelhos, servidor e software. As ligações para fixo local serão contemplados pelas linhas E1, as ligações para móveis e fixos nacionais DDD, serão tratadas por software, que fará a consulta à portabilidade e será responsável pelo direcionamento correto das ligações para as respectivas operadoras (Claro, Tim, Vivo, Oi e Nextel). Desta forma, as ligações que anteriormente eram tarifadas por minutos, terão um custo fixo mensal referente ao plano contratado. A solução deverá disponibilizar expansão de ramais IP (ilimitado) através de softphone (smartphones, iphone ou computadores) e aparelhos IP, de forma que todos os ramais terão acesso ao gateway GSM, isto significa que todas as ligações móveis e fixo nacional DDD efetuadas através dos ramais IP, passarão pela consulta à portabilidade e serão contempladas pelo gateway GSM. Na linha receptiva, deverá receber URA personalizada, ou seja, ao receber ligações. As mesmas serão destinadas para URA e encaminhada para o ramal/setor desejado, assim como a possibilidade de todas as ligações (efetuadas, recebidas e entre ramais) estarem sendo gravadas e os áudios disponíveis para consulta a qualquer momento. A solução contemplara ainda:

Robô de Atendimento / URA Interativa – poderá ser aplicada em inúmeras funções, desde o atendimento, enviar mensagens, avisos, alertas, cobranças, até realizar pós atendimento. As campanhas poderão ser agendadas em horários e datas especificadas, dando total controle através de relatórios completos de toda a operação;

Web Phone - canal de comunicação gratuito entre o cidadão e o IHB;

Call Back para 0800 – permitirá liberar qualquer tipo de ligação entrante (fixo e móvel) com retorno de ligação pelo gateway GSM;

Software para Call Center – solução para proporcionar produtividade e eficiência de sua operação com relatórios, discador automático de chamadas, painel de gerenciamento e outras.

Justificativa da Solução escolhida

Além de suprir a inexistência de solução de Telefonia Corporativa própria que atendesse à real necessidade do IHB, a escolha da tecnologia VOIP se justifica por se tratar de uma solução que exige a utilização de menos equipamentos do que uma solução tradicional, além de menor tempo para instalação, adequando-se aos prazos estipulados para uma solução definitiva e considerando, que a implantação desta solução gerará otimização de recursos públicos, assim como contempla uma das meta

do Contrato de Gestão, uma vez que torna uma prestação dos serviços de saúde mais segura e eficaz à população, teremos as seguintes vantagens:

- Software PABX IP;
- Gateway GSM juntamente com o PABX IP;
- Rotas de menos custo utilizando os chips - Fale Ilimitado;
- Custo Zero entre ramais IP;
- Expansão de Ramais IP Ilimitado;
- Ramais IP em celulares (aplicativo);
- Ramais IP em outros locais físicos;
- Redirecionamento de todas as ligações para o Gateway GSM;
- Previsibilidade nas despesas com telefonia;
- Gestão Web com níveis de acesso;
- Possibilidade de gravação total ou grupo de ramais.

Fundamentação Técnica da Contratação

O IHB necessita diariamente dos recursos de telefonia para execução de suas atividades e prover atendimento de saúde pública à população do Distrito Federal, a limitação desta solução acarreta em transtornos a população que fica privada de um meio comunicação básico para se informar de serviços, consultas, medicamentos e assim por diante, prejudicando também o andamento de serviços essenciais na gestão da saúde, que por limite desse canal perde celeridade na resolução de problemas técnicos e administrativos.

3. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS PARA OS SERVIÇOS

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 rápida 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. Vários pacotes de serviço VoIP incluem funcionalidades que em redes tradicionais seriam cobradas à parte, como áudio conferência, redirecionamento de chamadas, rediscagem automática e identificador de chamadas. 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.

Distribuição dos aparelhos por unidade

3.2.1 A distribuição dos ramais telefônicos e aparelhos se dará em substituição aos atuais ramais/aparelhos e das necessidades reprimidas existentes, a execução será acompanhada pela Superintendência de Tecnologia da Informação do IHB.

Quanto a quantidade de feixes E1 necessários para a solução

A Contratada disponibilizará o quantitativo de canais E1 e/ou qualquer outra tecnologia que ofereça os resultados esperados necessários para o funcionamento dos 670 (seiscentos e setenta) ramais telefônicos que serão interligados por enlace MPLS, contratados por este IHB.

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.

Dos custos envolvidos

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 ao IHB, se for o caso.

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.

Todos os impostos e demais aspectos financeiros da execução deverão ser previstos e contidos nos preços da Proposta Comercial da Empresa.

Todos os serviços de projeto, projeto executivo, consultoria, instalação, migração, implementação, customização, parametrização, infraestrutura de acessos interna e externa no DG principal do IHB como: Obra civil, rede elétrica, aterramento e etc. (se for o caso), deverão ser previstos e contidos nos preços da Proposta Comercial da Empresa.

4 DOS 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 queem 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 pelaCONTRATADA.

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 670 (seiscentos e setenta) ramais sem necessidade de ampliação de memória, processamento, etc.

O serviço de telefonia IP deverá estar licenciada/ homologada e dimensionada de no mínimo 670 (seiscentos e setenta) 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, iphone, videoconferência, entre outros).

A solução deverá suportar a integração entre centrais telefônicas IP através do protocolo H.323, definido pela InternationalTelecommunication Union (ITU) ouSIP (SessionInitiationProtocol), definido pela Internet EngineeringTask 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 serpossívela 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 (DirectInward SystemAccess) 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 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 decustos.

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, redcelular ou Entroncamento Digital IP-IP NGN.

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

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 IPv6.
Todos os componentes da SOLUÇÃO deverão ser novos, embalados, sem uso e de última geração, estando em linha de produção e com garantia do fabricante.
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 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.

5 DA 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.

6 DOS APARELHOS TELEFÔNICOS

Quanto ao Display:

Deverá possuir menu em Português.

Quanto as 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 as 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 as Certificações e Normas

Deverá possuir Certificação da ANATEL.

Quanto as 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 transportlayersecurity (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 as condições gerais

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

Aparelho telefônico IP

Quanto as 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 as 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 as características da rede

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

Quanto a 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 670 (seiscentos e setenta) 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/senhade 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 sigilosas 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 sume 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 e os troncos menos utilizados;

Deverá possuir relatório de fluxo de ligações, que sume 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 sume 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 e-mail 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, independentemente 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 Elemento Técnico 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 vespertino.

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;

Deteccção 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 remoteextension;

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.

7- DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, DA FISCALIZAÇÃO e DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os serviços deverão ser disponibilizados nas dependências do Instituto Hospital de Base - IHB, situado na SHMS - ÁREA ESPECIAL QUADRA 101 - Brasília-DF – CEP 70.335-900

A Fiscalização da prestação dos serviços será exercida pela Gerência de Sistemas da Superintendência de Tecnologia da Informação.

O pagamento será efetuado com apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) / Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste elemento técnico e nos seus respectivos anexos, juntamente com os documentos de aceite de cada tipo de serviço.

Detalhamento do pagamento:

Os documentos fiscais serão atestados pelo IHB após o recebimento definitivo dos serviços.

Os pagamentos serão efetuados mediante apresentação de nota fiscal, conforme segue:

- ✓ Nota Fiscal;
- ✓ A empresa deverá emitir uma nota fiscal específica para cada Ordem de Serviço e respectiva entrega efetuada, na forma a seguir:

NOME: INSTITUTO HOSPITAL DE BASE DO DISTRITO FEDERAL.
ENDEREÇO: SHMS – ÁREA ESPECIAL QUADRA 101 - BLOCO A
CEP: 70.335-900 C.N.P.J: 28.481.233/0001-72

Na nota fiscal ou fatura deverá constar obrigatoriamente o nome do Banco, agência e conta corrente da EMPRESA, para realização do pagamento obrigatoriamente por crédito em conta corrente.

Caso as notas fiscais ou faturas tenham sido emitidas com incorreções ou em desacordo com a legislação vigente, serão devolvidas e o prazo para pagamento passará a ser contado a partir da reapresentação das mesmas.

Caso algum item constante na nota fiscal seja impugnado, o IHB liberará a parte não sujeita a contestação, retendo o restante do pagamento até que seja sanado o problema.

Havendo necessidade de providências complementares a serem realizadas por parte do Fornecedor, o decurso do prazo de pagamento será interrompido, reiniciando sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas e não será devida atualização financeira.

8 DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado de acordo com as partes mediante Termo Aditivo e não poderá ultrapassar o limite máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o parágrafo único, do art. 29, do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IHBDF.

9 DA VISTORIA

A Proponente poderá realizar vistorias às dependências do IHB para a determinação de preços e ações de implantação da solução-objeto deste Elemento Técnico;

As Proponentes poderão vistoriar os locais onde os serviços serão prestados. Caso a Proponente não visite os locais, deverá apresentar declaração que não realizou vistorias. Declaração de Vistoria - ANEXO V ou Declaração De Desistência De Visita Técnica - ANEXO VI;

O início da vistoria deverá ocorrer dentro das seguintes condições:

A vistoria deverá ser realizada até 2 dias úteis antes da abertura do certame e deverá ser agendada através dos telefones: 61-3315-1818 e 61-3315-1806;

O representante deverá assinar lista de presença, registrando-se civilmente. A hora de chegada para a vistoria e seu respectivo término será registrada pelo IHB;

O representante deverá deixar cópia autenticada de documento que comprove seu vínculo jurídico com a Proponente;

Ao final da vistoria o IHB emitirá Termo em favor da Proponente, circunstanciando o atendimento desta exigência. Este Termo deve ser apresentado na habilitação da Proponente, no momento em que for exigido. O custo da vistoria é por conta e risco da Proponente, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados.

10 DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Serviços de Suporte e Manutenção

O PROPONENTE vencedor deverá prestar serviços de operação após a entrega dos equipamentos e sistemas constantes neste Elemento Técnico 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
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

11 DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

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

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 do IHB, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;

Cada profissional deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da IHB ou a serviço desses, salvo se expressamente autorizado, Anexo IV – Termo de Confidencialidade de Informações;

Cada profissional deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pelo IHB não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço do IHB, 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 quevenham a ser implantadas, a qualquer tempo, no IHB;

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

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 TERMO 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.

12 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

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

Nomear o Gestor e o Fiscal Técnico para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, após assinatura do Contrato;

Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Modelo de Ordem de Serviço (Anexo VII);

Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas

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

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

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

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

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

12.1.12. Efetuar o pagamento de acordo com as normas orçamentárias e financeira do IHB.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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 Elemento Técnico;

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 pelo IHB;

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 necessitem de paradas das soluções, o CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificado para que se proceda à aprovação da manutenção ou para que seja agendada nova data, a ser definida pelo CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção.

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 Elemento Técnico.

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:

- a. Identificar e corrigir problemas de funcionamento;
- b. Manutenção evolutiva para integração das soluções;
- c. Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
- d. Apoio na customização do produto para melhor adequação às necessidades do CONTRATANTE e para composição de soluções; e
- 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 perdas 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 10 (dez) 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 do IHB;

Garantir o perfeito funcionamento da solução objeto deste Elemento Técnico, através de equipe técnica dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos necessários ao cumprimento dos cronogramas estabelecidos;

Emitir, sempre que solicitado pelo IHB, 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 pelo IHB;

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 ao IHB 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 o IHB;

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 dos 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 CONTRATANTE, caso seja tecnicamente possível, as ligações destinadas aos serviços 0300, 0500, 0900, 102 e o recebimento de ligações a cobrar e outras definidas por este IHB.

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 ao IHB, mediante solicitação.

Realizar a portabilidade de código de acesso, sem ônus adicional ao, mediante solicitação.

Realizar a interceptação, sem ônus adicional ao IHB, 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 ao IHB, dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do IHB e aparelhos de telecomunicação e a ela conectados.

Não cobrar, em nenhuma hipótese, por serviços não prestados ou não completados.

Substituir, sem ônus adicional ao IHB, 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 ao IHB, 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.

13. DA HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para fins de habilitação ao certame, os concorrentes terão de satisfazer os requisitos relativos à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista e outras exigências complementares contidas neste Elemento Técnico, logo após a aceitação da proposta e será apresentado conforme descrito no Anexo II (CheckList).

Relativa à Habilitação Jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente inscrito, em se tratando de sociedades empresárias e, quando for o caso, ata de eleição dos gestores;
- c) Os documentos mencionados no subitem anterior deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
- d) Certidão de inscrição do Ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada da ata de eleição da diretoria em exercício; e

Relativa à Regularidade Fiscal:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) A prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional e à Dívida Ativa da União, mediante apresentação de certidão conjunta emitida pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) com informações da situação do sujeito passivo quanto aos tributos administrados pela SRF e à Dívida Ativa da União;
- d) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da Lei;
- e) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, mediante a apresentação de:
- f) Certidão Negativa de Débito (CND), comprovando a inexistência de débito junto ao Instituto Nacional de Seguro Social - INSS, ou documento equivalente que comprove sua regularidade; e
- g) Certificado de Regularidade de Situação perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, ou documento equivalente, que comprove sua regularidade.

Relativa à Qualificação Econômico-Financeira:

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

b) O fornecedor terá sua situação financeira avaliada, com base na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que um (> 1), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}; \text{ e}$$

c) As empresas que apresentarem resultado menor do que 01 (um) em qualquer um dos índices referidos no subitem anterior deverão comprovar que possuem patrimônio líquido mínimo, correspondente a 10% do valor total do(s) item(ns) considerado(s) vencedor(es).

d) O disposto no subitem anterior aplica-se, igualmente, quando não for possível a verificação dos índices por meio do SICAF.

e) O fornecedor registrado no SICAF terá sua situação financeira avaliada automaticamente pelo sistema, com base nas fórmulas acima.

f) Certidão Negativa de Falência ou Concordata (art.192, Lei nº 11.101/2005), Recuperação Judicial ou Extrajudicial e Execução patrimonial, expedidas pelo setor de distribuição da Justiça Comum, Justiça Federal e Justiça do Trabalho do domicílio ou domicílios da pessoa física ou jurídica, nos últimos cinco anos, contados da publicação do Elemento Técnico.

A habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista dos fornecedores será verificada, online, no SICAF, após a análise, julgamento e aceitabilidade da proposta.

Da Comprovação da Qualificação Técnica

a) As empresas, relativamente à qualificação técnica, deverão apresentar atestado de capacidade técnica, em seu nome ou do fabricante, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove o fornecimento dasolução, observado o estabelecido no item a seguir:

Apresentar comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e/ou compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste Elemento Técnico ou produto similar, por intermédio da apresentação de atestado (s) de capacidade técnica de no mínimo 50% do objeto deste Elemento Técnico, fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado e conter:

Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;

Razão Social da Contratada;

Número e vigência do contrato se for o caso;

Objeto do contrato;

Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;

Local e Data de Emissão;

Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);

Assinatura do responsável pela emissão do atestado;

Devem ser originais ou autenticados, se cópias, e legíveis;

No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da contratada.

Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica e operacional, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos contratos.

14 DOS CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

A proposta de preços deverá conter o prazo de validade e planilha de custo, discriminando o custo unitário por item e o valor total dos serviços a serem executados no IHB.

A proposta deverá ser endereçada e enviada ao IHB, através do endereço eletrônico **compras.servicos @institutohospitaldebase.com**, no prazo de até 02 (dois) dias úteis a partir da publicação do Ato Convocatório e deverá conter o CNPJ, endereço, responsável e telefone para contato.

1.3. Nos preços apresentados deverão estar incluídas todas as despesas com materiais, mão de obra, deslocamentos, hospedagens, ferramentas, equipamentos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos, quando necessários à perfeita execução do objeto da presente solicitação.

15 DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Atendidos todos os requisitos estabelecidos neste documento, será contratada a empresa que apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE**, e atenda as qualificações deste Elemento Técnico, nos termos do Regulamento de Compras e Contratações do IHB.

16 DO MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS E SERVIÇO

16.1 A proposta deverá ser apresentada conforme quadro demonstrativo abaixo:

Lote	Item	Descrição da Solução	Unidade	Quantidade	Preço Unitário	Preço Mensal	Preço Anual
1	1	Solução de Telefonia Fixa baseada em tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) com disponibilização/instalação de infraestrutura (software e hardware) necessária para a efetivação do Objeto detalhado, assim como, suporte e transferência de conhecimento, para atender o Instituto Hospital de Base - IHB.	Unidade	670			

16.2. Os preços dos valores totais deverão ser expresso em numeral e por extenso.

17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições presentes nesta Especificação Técnica, serão aplicadas as sanções estabelecidas nos Arts. 41 e 42 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base - IHB.

18 DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Nos termos do Art. 34 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base – IHB, o contrato poderá, mediante justificativa, nas mesmas condições contratuais ser aditados com acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

O contrato celebrado poderá ser revisado ou ajustado a qualquer momento com a finalidade de otimizar resultados em termos de qualidade e preço em compatibilidade com a realidade de mercado, desde que seja vantajoso para o IHB.

Nos termos do Art. 36 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base – IHB, o contrato poderá ser revisado ou ajustado, unilateralmente, a qualquer momento para:

I - redução de valores;

II - revisão das quantidades, mediante justificativa, vedada a ampliação dos valores unitários;

III - ajuste de prazos de início de etapas de execução, de conclusão e de entrega, quando necessário, em razão de fatos supervenientes;

IV - ajuste do objeto por outros correlatos ou similares, mediante justificativa, quando for mais vantajoso para a gestão e operação das atividades;

V - reequilíbrio econômico-financeiro.

19. DA RESCISÃO CONTRATUAL

A rescisão do Contrato se dará nos termos Artigos 35 e 38 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base.

O Instrumento Contratual poderá ser rescindido de pleno direito, nas seguintes situações:

Quando as partes não cumprirem as obrigações constantes no Ato Convocatório e no Instrumento Contratual;

Em qualquer hipótese de inexecução parcial e/ou total do Instrumento Contratual, sem prejuízo das sanções prevista no Ato Convocatório.

Por razões do IHB, devidamente demonstrado e justificado.

Ocorrendo à rescisão do Instrumento Contratual, a Contratada será informada por correspondência, que será juntada ao processo.

No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço da Contratada, a comunicação da rescisão será feita através do Diário Oficial do Distrito Federal.

As partes poderão solicitar a rescisão devidamente justificada, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, período em que a Contratada deverá manter a execução do objeto nas mesmas condições estabelecidas neste Ato Convocatório e no Instrumento Contratual.

Caso o IHB não utilize da prerrogativa de rescindir o Instrumento Contratual, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das faturas e notas fiscais, até que a Contratada cumpra integralmente a condição contratual infringida.

A rescisão, por algum dos motivos previstos, não dará à Contratada o direito a indenização a qualquer título independente de interpelação judicial ou extrajudicial.

20 DAS PENALIDADES

No caso de descumprimento total ou parcial de qualquer das obrigações assumidas neste Elemento Técnico, a contratante deverá aplicar ao Fornecedor as seguintes sanções administrativas, segundo a gravidade da falta cometida:

Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos;

A penalidade de advertência será aplicada pelo IHB, mediante comunicado:

Das áreas requisitantes nos casos referentes ao procedimento de Seleção de Fornecedores;

Do responsável pelo recebimento dos serviços.

Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato por dia até o décimo dia de atraso injustificado. A multa prevista nesta alínea será dividida por 24 (fração hora) e cobrada por hora, quando se tratar de atrasos injustificados.

Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor total contratado por dia, para cada dia de atraso injustificado subsequente ao décimo dia. A multa prevista nesta alínea será dividida por 24 (fração hora) e cobrada por hora, quando se tratar de atrasos injustificados.

A recusa injustificada da empresa vencedora em receber o Instrumento Contratual caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se as penalidades legalmente estabelecidas.

A multa eventualmente imposta à Contratada será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus. Caso a Contratada não tenha nenhum valor a receber do IHB, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis contados de sua intimação para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo não sendo efetuado o pagamento, proceder-se-á a cobrança judicial da mesma.

O pagamento da multa que trata o item anterior deverá ser depositado em banco, em nome do Instituto Hospital de Base - IHB no prazo estabelecido neste Chamamento.

As penalidades aplicadas só poderão ser relevadas na hipótese de caso fortuito, força maior, devidamente justificada e comprovada, a juízo do IHB.

As multas previstas neste Chamamento não eximem a interessada/vencedora da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar ao IHB;

Os atrasos injustificados superiores a 10 (dez) dias serão considerados como inexecução parcial. Se tratando de solução das ocorrências previstas na tabela de nível de serviço prevista no Termo de Referência, será considerada a seguinte:

Os atrasos injustificados superiores a 30 (trinta) dias serão considerados como inexecução total.

As multas poderão ser descontadas dos pagamentos imediatamente subsequentes à sua aplicação.

Suspensão temporária de participar em Ato Convocatório e impedimento de contratar com o IHB, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos;

As penalidades de suspensão temporária e impedimento de contratar serão aplicadas pelo IHB.

20.1..13.1. No caso de aplicação das penalidades previstas no item anterior, será concedido prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de recurso.

As sanções previstas no presente item não afastam eventuais outras sanções ou medidas administrativas previstas na legislação aplicável.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao Fornecedor, observando-se o procedimento previsto na Resolução CA/IHBDF Nº 2/2017

A autoridade competente, quando da aplicação e dosimetria das sanções, levará em consideração, na fixação do percentual da sanção aplicável, dentre os limites máximos e mínimos abstratamente previstos à hipótese, a gravidade e a recorrência do infrator, a suficiência à reprimenda da infração, o oferecimento de risco ao usuário, o dano causado, bem como o caráter educativo/pedagógico da pena, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

As sanções decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

A aplicação de penalidade deverá ser precedida do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório, sendo concedido o prazo de 03 (três) dias corridos a empresa para defesa, contados da data do recebimento da notificação.

As penalidades são independentes entre si, podendo ser aplicadas em conjunto ou separadamente, após a análise do caso concreto e não exime o Fornecedor da plena execução do objeto.

Na hipótese de cumulação a que se refere o item acima serão concedidos os prazos para defesa e recurso aplicáveis à pena mais gravosa.

O atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias corridos será considerado como inexecução total do Contrato, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente do IHB.

21 DA PROVA DE CONCEITO – A CRITÉRIO EXCLUSIVO DO IHB

18.1. Para fins de avaliação e análise da solução a serem entregues e de sua consonância com as especificações contidas no Elemento Técnico, o(s) fornecedor(es) que ofertar (em) o MENOR PREÇO POR LOTE, classificado(s) com a melhor oferta, poderá ser convocada pela comissão de compras do IHB para realização de prova de conceito – POC, conforme descrito no Anexo III.

22 DO FORO

19.1 Fica eleito o foro da Circunscrição Judiciária de Brasília/DF para dirimir as dúvidas não solucionadas administrativamente, oriundas do cumprimento das obrigações estabelecidas.

Severino Silva Neto
Instituto Hospital de Base
Gerente de Sistemas
Responsável Técnico

Autoridade Imediatamente Superior Responsável pela Aprovação do Elemento Técnico.

Renato Ricardo Alves
Instituto Hospital de Base
Superintendência de TI

De acordo.

AUTORIZO o presente Elemento Técnico, em conformidade com o Decreto nº 38.332, de 13 de julho de 2017, conforme autorização da Lei Distrital nº 5.899, de 3 de julho de 2017, tornando público que será realizada Seleção de Fornecedores do dispositivo Pedido de Cotação, observado o Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal - IHBDF, publicado no DODF nº 231 de 05 de dezembro de 2017.

Encaminho-o para prosseguimento dos procedimentos necessários à contratação.

Ismael Alexandrino
Instituto Hospital de Base
Diretor - Presidente

ANEXO I- PROPOSTA COMERCIAL PADRONIZADA

Ao XXXXXXXXXXXX de XXXXXX do XXXXXX

A empresa _____ (razão social), inscrita no CNPJ sob o número _____, inscrição estadual número _____, sediada no endereço _____ (citar endereço completo), para fins de participação no presente processo Seleção de Fornecedores n.º _____, vem pela presente apresentar - em anexo - sua proposta de preços, de acordo com as exigências do Ato Convocatório supracitado.

Lote	Item	Descrição da Solução	Unidade	Quantidade	Preço Unitário	Preço Mensal	Preço Anual
1	1	Solução de Telefonia Fixa baseada em tecnologia Voz Sobre IP (VOIP) com disponibilização/installação de infraestrutura (software e hardware) necessária para a efetivação do Objeto detalhado, assim como, suporte e transferência de conhecimento, para atender o Instituto Hospital de Base - IHB.	Unidade	670			

1) Prazo de validade da proposta é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da sua assinatura.

2) Declaramos estar cientes de todas as cláusulas do instrumento convocatório, bem como de seus anexos.

3) Apresentamos, conforme exigido no Ato Convocatório, os dados bancários para pagamento mediante depósito bancário em conta corrente, constando:

- Nome e número do Banco:

- Agência:

Número da conta concorrente:

4) Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, tais como tributos, seguros, transporte, pagamento de mão de obra, treinamento, frete até o destino, seguros, garantia e todos os demais encargos e/ou descontos porventura existentes.

Local/data

(Assinatura do responsável pela empresa)

Nome/Cargo

ANEXO II – CHECK LIST

CHECK LIST - PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE VOIP	
Descrição	Nr. Pág
Proposta	
Proposta de preço (conforme modelo em anexo)	
Documentos para Habilitação:	
Habilitação Jurídica:	
Procuração	
Identidade	
Contrato Social	
Regularidade Fiscal:	
Prova de Inscrição e Situação CNPJ (site RFB)	
Inscrição no cadastro de contribuintes estadual (SEF)	
Certidão Conjunta Negativa de Débito - Trib. Federais e Dívida Ativa União / INSS	
Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Distrital	
Certidão Regularidade FGTS - CRF	
Qualificação Econômica-financeira:	
Demonstração de Resultado e Balanço Patrimonial - O balanço será avaliado por meio de obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC), maiores que um (>1)	
Índice Balanço Econômico-financeiro	
Certidão de Falência e Concordata	
SICAF	
Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (TST)	
Cadastro nacional de empresas inidôneas e suspensas - CEIS	
Cadastro nacional de empresas punidas - CNEP	
Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ	
Cadastro Nacional de Empresas Inabilitadas e Inidôneas - TCU	
Qualificação Técnica:	
Atestados Capacidade Técnica:	
Declarações	

ANEXO III- PROVA DE CONCEITO - POC

1. A empresa participante do Ato Convocatório, classificada com a melhor oferta poderá ser convocada pela comissão de compras do Instituto Hospital de Base para realização da Prova de Conceito - POC, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, após abertura das propostas, obedecendo ao seguinte rito:

1.1. O IHB irá constituir uma comissão para avaliação da POC e será composta por colaboradores da área de compras e das áreas técnicas.

1.2. A empresa convocada para a POC deverá demonstrar na prova de conceito 100 % (cem por cento) das funcionalidades descritas nos itens 5 e 6 do Elemento Técnico.

Caso a empresa convocada para a POC não demonstre qualquer funcionalidade da solução, será automaticamente desclassificada. A comissão de compras do IHB convocará a empresa classificada em segundo lugar e sucessivamente até a comprovação das funcionalidades.

A comissão julgadora do IHB seguirá um roteiro como parâmetro do Ato Convocatório para conferir todas as funcionalidades requeridas.

Será disponibilizado um local com estrutura adequada para a realização da prova de conceito.

1.6. A prova de conceito terá duração máxima de até 2 (dois) dias, nos horários de 08:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00 h.

1.7. A empresa deverá demonstrar as funcionalidades do sistema em seu próprio ambiente.

1.8. A comissão de compras emitirá um laudo da(s) POC (s) realizadas.

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 o Instituto Hospital de Base e a contratada serão tidas como confidenciais.

Parágrafo Único – serão consideradas confidenciais, para efeito deste Termo, toda e qualquer informação disponibilizada pelo Instituto Hospital de Base 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 ao Instituto Hospital de Base, bem como atualizá-lo em caso de inexistência e nova contratação.

Parágrafo Segundo – O Instituto Hospital de Base 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 revelá-las apenas aos empregados cadastrados que tiverem necessidade de 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

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 pelo Instituto Hospital de Base.

Brasília, de de 2018.

ANEXO V– 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 vistoriado: _____

Brasília, de de 2018.

SERVIDOR
CARGO
Matrícula

ANEXO VI- DECLARAÇÃO DE DESISTÊNCIA DE VISITA TÉCNICA

REF.: (IDENTIFICAÇÃO DA ATO CONVOCATÓRIO)

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 Ato Convocatório 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 2018.

.....
(Representante Legal)

ANEXO VII- MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**INTRODUÇÃO**

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço.

1 – IDENTIFICAÇÃO

OS Nº:			
Contrato N°:			
Contratada:			
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:	
Usuário Solicitante:			
E-mail:			
Telefone:	(61) 3315-1806		
Objeto:			

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS**TOTAL****3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES**

- Início da prestação de serviços.

4 – CRONOGRAMA

Item	Descrição	Início Previsto	Fim Previsto

5 – CIÊNCIA**CONTRATANTE****Gestora do Contrato**

Brasília, de xxxxxxxx de 2018

Nome
Função/Matrícula
CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Fiscal do Contrato

Brasília, x de xxxxx de 2018

Nome
Função/Matrícula
CPF: xxx.xxx.xxx-xx

CONTRATADA - PREPOSTO

Brasília, x de xxxxxx de 2018

Nome
Função
CPF: xxx.xxx.xxx-xx