

# TERMO DE REFERÊNCIA

## APRESENTAÇÃO

A Fundação do ABC (FUABC), estabelecida em 1967, é uma entidade filantrópica de direito privado, reconhecida como Organização Social de Saúde. Criada pelos municípios de Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul, a FUABC tem como missão promover a saúde e a educação na região do ABC Paulista. Ao longo de sua trajetória, a Fundação expandiu suas atividades, tornando-se responsável pela gestão de diversas unidades de saúde e instituições educacionais, incluindo o Centro Universitário FMABC, referência nacional em ensino, pesquisa e assistência na área da saúde.

### 1. OBJETO

O objeto deste Termo de Referência é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO**, com o objetivo de atender às necessidades do Ambulatório de Especialidade Médica (AME) de ITU, conforme as especificações e requisitos técnicos descritos neste documento.

### 2. JUSTIFICATIVA

A contratação de uma empresa especializada em soluções de telecomunicação é essencial para o AME ITU, considerando a necessidade de manutenção e continuidade da solução atualmente em uso na unidade.

Atualmente, a unidade utiliza um sistema específico que atende ao funcionamento do departamento de call center e do PABX físico. Dada a dependência operacional dessa solução e a necessidade de evitar interrupções nos serviços prestados, é imprescindível garantir sua continuidade até que seja concluído o planejamento de modernização da infraestrutura tecnológica do call center e do PABX da unidade.

A manutenção da solução existente assegura a continuidade dos atendimentos e o suporte necessário ao dia a dia da unidade, além de proporcionar tempo adequado para o desenvolvimento de um plano estratégico de inovação que atenda às demandas futuras.

Essa contratação está alinhada aos objetivos estratégicos da Fundação do ABC, ao garantir a estabilidade e a eficiência operacional da unidade enquanto se planejam as melhorias tecnológicas necessárias para o futuro.

### 3. ESCOPO

Qtde	Descrição da Solução
1	IPBX Nuvem
	05 Linhas de Portabilidades
	05 Canais de saídas Simultâneos Ilimitados
	30 Canais de Entradas Simultâneas
	50 Ramais SIP
	50 Grandstream GXP 1610
	4 Licenças Call Routing System
	4 Licenças de Softphone Call Routing
	Interligação Matriz X Filial
	Correio de voz Integrado ao Outlook
	Sala de Conferência
	Tarifador de Chamadas
	Gravação de Ramais
	URA RECEPTIVA <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menu e Submenu</li> <li>• Saudação Diurna</li> <li>• Saudação Noturna</li> </ul>

WHATSAPP	
08	Licenças de Atendentes (PA)
01	Número de Whatsapp (Canal)
500	Marketing
6300	Utility
400	Service (iniciada pelo usuário)

### 4. SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

#### 4.1. CANAIS DE SUPORTE:

A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes canais de suporte técnico à CONTRATANTE:

- **Atendimento Remoto:** Via sistema de abertura de chamados online (preferencialmente com portal web dedicado), e-mail (especificar endereço) e acesso remoto à estação de trabalho do usuário, quando necessário e autorizado pela CONTRATANTE.

- **Atendimento Telefônico:** Disponível durante o horário comercial (especificar horário, ex: de 8h às 18h), de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais (e/ou municipais, se aplicável). Deverá ser fornecido um número de telefone dedicado para suporte.

#### 4.2. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

Os prazos de atendimento (tempo máximo para resolução) serão contados a partir do registro do chamado no sistema de suporte da CONTRATADA e classificados conforme a criticidade do incidente, de acordo com a seguinte tabela:

Nível de Criticidade	Descrição	Tempo Máximo de Resolução
Crítico	Serviço completamente indisponível, impactando diretamente a operação assistencial.	4 horas úteis
Severo	Serviço operando parcialmente, com impacto significativo na operação assistencial.	12 horas úteis
Médio	Serviço operando com degradação de qualidade, com impacto moderado na operação.	24 horas úteis
Dúvidas/Orientação	Problemas que não impactam a qualidade ou o funcionamento essencial do serviço.	72 horas úteis

#### 4.3. RELATÓRIOS DE SLA

A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, mensalmente, um relatório detalhado do cumprimento do SLA, contendo o número de chamados abertos, o tempo de resolução por nível de criticidade, os períodos de indisponibilidade do sistema e as ações corretivas implementadas.

### 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

#### 5.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Contratada é integralmente responsável pela execução dos serviços, em conformidade com o contrato, seus anexos, as normas do Ministério do Trabalho e demais normas aplicáveis. Não é permitida a subcontratação que transfira responsabilidades. A Contratante poderá fiscalizar os serviços, sem que isso reduza a responsabilidade da Contratada.

A Contratada deverá executar os serviços dentro dos padrões de qualidade e segurança estabelecidos, respondendo por perdas e danos causados à Contratante ou a terceiros por sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, ou de seus prepostos, exceto em casos de força maior.

A Contratada é responsável por todos os pagamentos de salários, encargos trabalhistas, tributos e demais despesas relacionadas aos serviços, isentando a Contratante de qualquer ônus, exceto em casos comprovados de negligência, imperícia ou imprudência da Contratante.

A Contratada é a única empregadora e responsável por todas as obrigações legais e contratuais com seus funcionários, incluindo obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, securitárias e comerciais.

A Contratada deverá responder prontamente às solicitações da Contratante, fornecer todos os esclarecimentos e documentações solicitadas e comunicar imediatamente quaisquer problemas, anormalidades ou eventos que possam afetar o andamento ou o resultado dos serviços, incluindo alterações de agenda.

A Contratada deverá indicar um preposto qualificado, responsável pelo atendimento à Contratante em todos os assuntos pertinentes aos serviços.

A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações sob seus cuidados e de interesse da Contratante ou de terceiros, orientando seus empregados nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

Manter durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação quanto à situação de regularidade da empresa (artigo 27, § 2º, do Decreto nº 5.540/2005), exigidas no ato da contratação;

A Contratada deverá manter o quadro de mão de obra devidamente uniformizado e identificado por crachás sempre que necessário circular dentro da unidade que estiver prestando os serviços.

A Contratada deverá submeter ao acompanhamento da Contratante os serviços contratados, fornecendo todas as informações, documentos e relatórios solicitados.

A Contratada deverá prestar os serviços em estrita observância aos fluxos, determinações administrativas e políticas da Contratante, acatando as determinações técnicas e éticas dos órgãos regulamentadores.

A Contratada deverá garantir a qualidade dos serviços e otimizar a gestão de seus recursos.

Realizar a execução do objeto atendendo aos critérios de sustentabilidade ambiental, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, onde couber;

Obedecer às normas internas da CONTRATANTE relativas à segurança, identificação, ao trânsito e permanência de pessoas em suas dependências;

A Contratada é responsável pela idoneidade moral e técnica de seus funcionários, respondendo por quaisquer danos, ações judiciais, faltas ou omissões que estes venham a cometer.

A Contratada deverá assumir a defesa em caso de reclamações trabalhistas, ações cíveis ou penais movidas contra a Contratante em decorrência do contrato, excluindo a Contratante da lide no primeiro momento processual legalmente admissível

Assumir todas as despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais decorrentes da execução do objeto, inexistindo qualquer possibilidade de pedido de desembolso à CONTRATANTE;

## **5.2. OBRIGAÇÕES ESPECIFICAS DO OBJETO CONTRATUAL**

É obrigação da contratada a configuração e a disponibilização do sistema All-in-One conforme os requisitos técnicos especificados, incluindo a compatibilidade com os protocolos E1 R2 Digital, ISDN, e SIP, além da integração com o PABX legado e canais de WhatsApp oficial da Meta ou chip de celular.

A Contratada é obrigada a garantir a instalação e funcionamento adequado da URA (Unidade de Resposta Audível), contemplando saudações configuráveis, menus e submenus conforme as necessidades do contratante, bem como a operação da URA receptiva.

Deverá a contratada realizar a instalação, configuração e suporte do sistema de monitoramento e produtividade, assegurando que supervisores tenham acesso ao dashboard em tempo real, ferramentas de supervisão (monitorar, soprar, conferência) e relatórios de Call Center.

A contratada deverá assegurar o funcionamento contínuo do sistema de gravação de ligações, abrangendo todas as chamadas internas e externas, realizadas pelos ramais do Call Center e IPBX.

Sempre que necessário é obrigação da contratada oferecer suporte técnico remoto e presencial, além de manutenção remota e presencial, garantindo o monitoramento online do servidor para prevenir interrupções nos serviços.

Disponibilizar relatórios de desempenho e produtividade em tempo real, com indicadores como número de ligações, tempo ativo/inativo, pausas e abandonos, garantindo a conformidade com os níveis de serviço contratados.

## 6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE compromete-se a entregar documentos, informações e outros materiais que se fizerem necessários para a efetiva prestação dos Serviços ora contratados, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, a partir da entrega efetiva, utilizar-se dos mesmos tão somente para os fins destinados;

A CONTRATANTE indicará um ou mais empregados que se encarregarão de acompanhar os empregados e prepostos da CONTRATADA durante todo o tempo de desenvolvimento dos serviços;

A CONTRATANTE permitirá o acesso dos empregados e prepostos da CONTRATADA nas suas dependências, sempre que necessário, disponibilizando local adequado para que possam desenvolver os Serviços;

A CONTRATANTE compromete-se a efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições pactuadas neste contrato, isentando-se de quaisquer responsabilidades pelo atraso que não tenha única e exclusivamente dado causa.

A CONTRATANTE compromete-se a verificar a regularidade da CONTRATADA junto aos órgãos competentes antes de cada pagamento;

A CONTRATANTE compromete-se efetuar o pagamento à CONTRATADO conforme prazo e forma prevista no Termo de Referência/Edital, exigindo a apresentação de Notas Fiscais/Faturas e o atendimento de providências necessárias ao fiel desempenho das obrigações aqui mencionadas;

A CONTRATANTE compromete-se notificar a CONTRATADA, por escrito, em todas as ocorrências atípicas registradas durante a execução do objeto;

A CONTRATANTE compromete-se rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência;

A CONTRATANTE compromete-se fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência;

A CONTRATANTE compromete-se aplicar à CONTRATADA, quando necessário, as sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

A CONTRATANTE deve fornecer à CONTRATADA as informações e os recursos necessários para a execução plena dos serviços descritos neste Termo de Referência. Essas informações incluem o inventário atualizado dos ativos de TI a serem monitorados, como servidores, storages, dispositivos de rede e sistemas operacionais, além das configurações específicas de serviços como Active Directory, Hyper-V, DNS, DHCP, File Server, Print Server e bancos de dados.

A CONTRATANTE deve garantir o acesso físico e remoto, quando necessário, aos equipamentos e sistemas sob sua gestão, assegurando que a CONTRATADA possa executar intervenções planejadas ou emergenciais de forma eficiente. Este acesso deverá ser concedido dentro dos prazos estabelecidos para evitar atrasos na resolução de problemas ou na implementação de melhorias.

A CONTRATANTE será responsável por validar os relatórios emitidos pela CONTRATADA, fornecendo feedback sobre a execução dos serviços e informando sobre qualquer não conformidade identificada. Também deverá indicar formalmente um ponto focal técnico para interagir com a equipe da CONTRATADA, facilitando a comunicação e o alinhamento das atividades.

Adicionalmente, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA qualquer alteração no ambiente de TI que possa impactar os serviços contratados, como a inclusão ou exclusão de ativos, mudanças nas configurações ou atualizações de sistemas. Essas alterações devem ser informadas com antecedência mínima acordada, permitindo que a CONTRATADA adapte suas atividades ao novo cenário.

Por fim, a CONTRATANTE deve assegurar o pagamento regular dos serviços contratados, respeitando os prazos e condições estabelecidos no contrato, e garantir que eventuais pendências administrativas ou financeiras não interfiram na continuidade da prestação dos serviços.

## **7. PROPOSTA**

A proposta técnica e financeira, detalhando a solução apresentada para o objeto deste Termo de Referência, deverá ser enviada seguindo rigorosamente o modelo apresentado no Anexo I deste Termo de Referência, e será considerada parte integrante deste.

O valor acordado na proposta inclui todos os custos relacionados à mão de obra, materiais, tributos e encargos. Não serão aceitas cobranças adicionais para transporte, alimentação, hospedagem, traslado, quilometragem ou quaisquer outras despesas relacionadas à execução do contrato. Todos os custos estão inclusos no valor contratado, sem acréscimos extras.

## **8. VIGÊNCIA**

O contrato O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos do artigo 107 da Lei 14.133/21

Havendo prorrogação do contrato de prestação de serviços, e após decorrido 12 (doze) meses, poderá haver reajustamento de preços, havendo solicitação expressa da Contratada e anuência da Contratante, desde que as condições de mercado permitam algum tipo de reajuste.

A CONTRATANTE se compromete em pagar preço irredutível desde que não ocorram atrasos e/ou paralisação dos repasses pelo ente público para a CONTRATANTE, relativo ao custeio do objeto do Contrato de Gestão.

No caso de eventuais atrasos, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente, salvo quando não decorram de atrasos e/ou paralisação dos repasses pela Secretaria de Saúde do Estado para a CONTRATANTE.

## **9. DO LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os equipamentos serão alocados no DATACENTER do AME ITU no endereço: Rod. Waldomiro Corrêa de Camargo, km 63 - tapera grande, Itu - SP.

**Cleber Renato S Oliveira**  
**Diretor de TI**  
**Fundação do ABC**



## ANEXO I - MODELO DE PROPOSTA (\*)

À Fundação do ABC – AME ITU

Ref.: Proposta - Processo \_\_\_\_\_/2025

Razão Social:

CNPJ nº

Endereço:

Telefone:

E-mail:

Item	Descrição do Serviço	Valor Mensal	Valor Anual
01	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO		

Declaro para os devidos fins que estão inclusas no valor todas as despesas com mão de obra, materiais, tributos e encargos fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais e, ainda, os gastos com transporte e alimentação.

Declaro ainda se tratar de valores fixos e irredutíveis, de acordo com os prazos fixados no Processo.

- Validade da Proposta: 60 (Sessenta) dias.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

(\*) A proposta deverá estar em papel timbrado da empresa prestadora de serviços e seguir conforme exigido.