ANEXO I DO EDITAL

**TERMO DE REFERÊNCIA**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em serviços de telecomunicações, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), utilizando o prefixo 0800 (Alcance Modalidade Nacional), único número, no sistema de tarifação reversa para chamadas locais ou para chamadas intra-regionais e inter-regionais para a Hemobrás.

1. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO
   1. De acordo com o Memorando nº 0001/2017/AAR/PR, o qual aborda a Contratação de Serviço para viabilizar o número de Atendimento ao Cliente (SAC) – 0800:
      1. Considerando o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regula a [Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm), e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, aplicado a fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal;
         1. Tal norma visa à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre produtos, empresas, serviços e demais informações disponíveis relacionados ao setor regulado.
      2. Concomitantemente ao decreto acima mencionado, a ANVISA – órgão regulador do setor o qual a HEMOBRÁS está submetida a controle – também emite normas em que inclui a necessidade de número de telefone acessível para demandas.
         1. Em todos os regulamentos emitidos pela ANVISA que envolvem os impressos que acompanham os medicamentos, ou seja, a RDC n° 47 de 2009 sobre normas de padronização de texto de bula e a RDC n° 71 de 2009 sobre as normas de padronização de embalagens, é exigido que seja disponibilizado um número de SAC do titular do registro para atendimento de possíveis demandas de consumidores
         2. Em relação à área de Farmacovigilância, as normas instituídas pela ANVISA por meio de sua Instrução Normativa nº 14 de 2009, que complementa a RDC nº 04 de 2009 , assim como todos os guias de farmacovigilancia disponibilizados pela Agência instituem que deverá existir um canal adequado para contato do usuário e do profissional de saúde com o Detentor do Registro do medicamento, por meio do Responsável pela Farmacovigilância (RFV) para notificações de eventos adversos.
         3. O Guia de Boas Práticas de Inspeção em Farmacovigilância para Detentores de Registro de Medicamentos (BPIF) instrui que “O RFV deverá providenciar informações que promovam a possibilidade de contato. Se disponível, informar contato 24 horas por dia, caso exista necessidade por parte das Autoridades Sanitárias”.
   2. Solicita-se a contratação de um serviço capaz de prover um canal de comunicação com o cliente, tornando possível receber chamadas de telefones fixos ou móveis de qualquer lugar do país por meio de um único número de acesso, sem ônus para o originador das chamadas, para dirimir dúvidas sobre produtos ou notificar eventos adversos dinamizando o serviço de assistência de interesse institucional.
2. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS
   1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão contratada, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
   2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
3. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
   1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:
      1. O serviço 0800 deverá possuir número único nacional, possibilitando acesso de todas as unidades de federação, com centro de atendimento das chamadas no estado de Pernambuco;
      2. O serviço 0800 deverá completar chamadas da modalidade local e longa distância originadas de terminais fixos ou móveis, vedadas às chamadas de longa distância internacional;
      3. Durante o horário de trabalho da HEMOBRÁS, das 8:00h às 17:00h, o 0800 transfere as ligações para cada serviço específico, conforme Mensagem de Navegação;
      4. Mensagem de Navegação: disponibilizar árvore de navegação com mínimo de 06 (seis) opções, conforme seleção do usuário, segundo as opções da árvore de navegação de primeiro nível. O número de opções da árvore de primeiro nível poderá ser alterado a qualquer tempo pela HEMOBRÁS, o que implica em readequação da rede inteligente da CONTRATADA vencedora às novas necessidades. As mensagens de voz serão gravadas e fornecidas pela HEMOBRÁS. No caso de optar por qualquer opção da árvore, a rede inteligente fará a regeneração para números já existentes da Central Virtual atualmente em operação na HEMOBRÁS;
      5. Nos horários fora de atendimento – após 17:00h e até às 8:00h do dia seguinte e nos finais de semana – a rede inteligente informa mensagem padrão ao usuário, explicando que a ligação está fora do horário definido pela HEMOBRÁS para atendimento;
      6. Permitir que o serviço em caso de chamadas perdidas por congestionamento (CO), perdidas por ocupado (LO), perdidas por não responder (NR), sejam reencaminhadas para uma opção da árvore de navegação de primeiro nível;
      7. O serviço deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, 24 horas por dia, 07 dias por semana, de domingo a sábado;
      8. Na hipótese de ocorrência que requeira intervenção técnica, a solução do problema não deverá ser superior a 04 (quatro) horas, a partir da abertura do chamado pela Hemobrás;
      9. A CONTRATADA vencedora deverá disponibilizar um número que sirva para receber demandas de manutenção/comunicação com a HEMOBRÁS;
      10. A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente à Hemobrás, informações relativas à demanda ocorrida na rede. Com relação a cada chamada, discriminar a origem (localidade e número de telefone), duração, data, hora e valor das chamadas; e, relatórios estatísticos apresentando a quantidade de chamadas, se a origem foi móvel ou fixo, tempo médio de duração das chamadas; índice de chamadas não respondidas (NR); índice de chamadas perdidas (LO) e índice de chamadas congestionadas (CO).
4. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA
   * 1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:500 (quinhentos) minutos ao mês, conforme o perfil de tráfego mais o valor fixo mensal constante na TABELA01 do item 10 deste Termo de Referência;
     2. O prazo de instalação e ativação do serviço deverá ser de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da assinatura do contrato;
     3. A CONTRATADA deverá realizar, em caso de necessidade, o serviço de portabilidade, sem ônus para Hemobrás.
     4. A Hemobrás atualmente possui o numero 0800 280 0477 cadastrado para o SAC, tal informação é divulgada nas embalagens de medicamentos produzidos e nos demais canais de comunicação, sendo este o número utilizado para o serviço em questão pelo contrato vigente, assim, é obrigatório a manutenção deste número pela CONTRATADA na prestação do seu serviço.
     5. Os serviços deverão ser disponibilizados na Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia – Hemobrás, situada na Rua Professor Aloísio Pessoa de Araújo, nº 75, Ed. Boa Viagem Corporate, 8º e 9º andares, Boa Viagem, Recife-PE.
   1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, caso o previsto não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º, do artigo 57, da Lei nº 8.666, de 1993.
5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
   1. Periodicamente o fiscal do contrato irá executar ligações no número 0800 para verificar o funcionamento da mesma, executando todas as opções da árvore de ligações.
6. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO
   1. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de trinta (30) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.
   2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às expensas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
      1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de sessenta (60) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.
         1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.
   3. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
7. DO VALOR ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO
   1. Conforme Mapa Comparativo de Preços elaborado pela ACGC.
8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO
   1. Conformidade das especificações constantes na proposta com as previstas no presente documento.
   2. Conformidade do preço proposto com o preço consignado na pesquisa de preços, que reflete valores decorrentes de consulta ao mercado.
   3. Para efeito de julgamento do certame, será considerada vencedora a proposta que apresentar MENOR PREÇO.
   4. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem o disposto no art. 48, inciso I e II da Lei n.º 8666/93.
9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
   1. As empresas deverão comprovar a qualificação técnica, por meio de:
      1. As empresas CONTRATADAS deverão apresentar em fase de classificação de propostas, licença, autorização ou permissão em vigor expedida pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para explorar serviços de Telecomunicações.
      2. As empresas CONTRATADAS deverão apresentar em fase de habilitação, atestado(s) de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter fornecido serviços de disponibilização de Link/IP de fibra óptica para acesso à Internet, referenciadas nesse Termo de Referência.
      3. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a 3 (três) anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
         1. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.
         2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
         3. O contratada disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
         4. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.
10. DO PRAZO DE VIGÊNCIA
    1. O prazo de vigência do Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do instrumento, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
       1. Os serviços tenham sido prestados regularmente
       2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço
       3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
       4. A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação
       5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual
    2. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante a celebração de termo aditivo
11. DO PAGAMENTO
    1. O pagamento será realizado mensalmente, tomando como base os valores definidos na Planilha de Composição de Preços, ou seja, a soma dos itens fixos e dos itens variáveis.
    2. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 05 (cinco) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicado pelo contratado.
    3. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
    4. Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, os seguintes documentos:
12. Certificado de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
13. Certidão Conjunta de Regularidade com a Fazenda Federal (Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União da Fazenda Federal);
14. Certidão Negativa de tributos Estaduais e Municipais, emitida pelos respectivos órgãos (se for o caso);
15. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.
    1. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.
    2. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo empregado competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.
    3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
    4. Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à CONTRATANTE, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da CONTRATADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.
    5. O CNPJ, que deverá constar nos documentos fiscais apresentados, deverá ser o mesmo CNPJ que a CONTRATADA utilizou no contrato.
    6. Nos termos do artigo 36, § 6°, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
       1. não produziu os resultados acordados;
       2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
       3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada,
    7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
    8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
    9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
    10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
    11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
    12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
    13. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.
    14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.
        1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
    15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I = (TX) | I = | ( 6 / 100 ) | I = 0,00016438  TX = Percentual da taxa anual = 6% |

1. DO REAJUSTE
   1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do Índice de Serviço de Telecomunicações (IST), na forma e periodicidade regulamentadas pela Anatel e pelos demais dispositivos legais vigentes.
   2. Na hipótese da ANATEL determinar a alteração de tarifas, de maneira análoga, a CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE, a partir da mesma data-base, as tarifas modificadas.
   3. Os reajustes de tarifas devem ser comunicados à CONTRATANTE, por meio de documento expedido pela CONTRATADA.
2. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO
   1. A HEMOBRÁS exige da CONTRATADA prestação de garantia, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666/93. A contratada poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I. Caução em dinheiro ou título da dívida pública.

II. Seguro garantia.

III. Fiança bancária.

* 1. A CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contados da assinatura do contrato.
     1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
     2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
  2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
  3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
     1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
     2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
     3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
     4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.
  4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados no art. 19, XIX, b da IN SLTI/MPOG 02/2008, observada a legislação que rege a matéria.
  5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal com correção monetária.
  6. No caso de apresentação como garantia os títulos da dívida pública, só terá validade os escriturais, registrados em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, conforme determinação do Ministério da Fazenda.
  7. Havendo alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
  8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
  9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela HEMOBRÁS com objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada
  10. Será considerada extinta a garantia:
      1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
      2. No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.
  11. A HEMOBRÁS somente não executará a garantia nas seguintes hipóteses:
      1. Caso fortuito ou força maior;
      2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
      3. Descumprimento das obrigações pela contratada decorrente de atos ou fatos da Administração; ou
      4. Prática de atos ilícitos dolosos por empregados da HEMOBRÁS;

1. OBRIGAÇÕES DA HEMOBRÁS
   1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
   2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
   3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
   4. Não permitir que os empregados da Contratada realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;
   5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
   6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008.
2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
   1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
   2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
   3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
   4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
   5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
   6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
   7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
   8. Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;
   9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
   10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
   11. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
   12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
   13. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
   14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
   15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
   16. Comprometer-se com o cumprimento do estabelecido no código de ética e no código de conduta da Hemobrás, disponíveis no site da CONTRATANTE.
   17. A contratada responde pelos prejuízos causados ao contratante, mesmo aqueles resultantes de caso fortuito ou força maior.
3. DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1 Não serão admitidas a subcontratação do objeto licitatório.

1. ALTERAÇÃO SUBJETIVA
   1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
2. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO
   1. A HEMOBRÁS designará um empregado público para ser fiscal do contrato e outro como substituto, os quais deverão acompanhar e avaliar a execução do contrato, conforme as disposições deste Termo de Referência, nos termos do artigo 67, da Lei nº8.666/1993, e dos arts. 31 a 35, da SLTI/MPOG nº 02/2008, no que couber.
   2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
   3. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.
   4. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
   5. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, quando for o caso.
   6. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
   7. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
   8. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
   9. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
   10. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, aplicável no que for pertinente à contratação.
   11. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:
       1. Promover através de seu representante, o acompanhamento e a fiscalização da execução deste Contrato, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências e quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;
       2. Solicitar da contratada e de seus prepostos, ou obter da Administração da HEMOBRÁS, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços*;*
       3. Emitir pareceres em todos os atos da Administração, relativos à execução do Contrato e, em especial, na aplicação de sanções, alterações e repactuações do Contrato.
   12. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.
3. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
   1. Comete infração administrativa a Contratada que inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação; ensejar o retardamento da execução do objeto; fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo; cometer fraude fiscal; não mantiver a proposta ou descumprir prazos legais e contratuais.
   2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
      1. advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
      2. multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
         1. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
      3. multa compensatória de até 8% (oito. por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
         1. em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
      4. suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
      5. impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
      6. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
   3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
      1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
      2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
      3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
   4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
   5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
   6. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
   7. Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATADA estará sujeita ainda, nos casos em que as multas e sanções aplicadas não sejam suficientes para compensar os danos suportados pela Administração, ao pagamento de uma indenização suplementar.
   8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à HEMOBRÁS serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da HEMOBRÁS, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, cobrados judicialmente.
   9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Recife, 12 de março de 2018.

ELABORADO POR:

Claudio Lopes Junior

Assistente Técnico Especializado

Gerencia de Tecnologia de Informação e Comunicação

José Eduardo S. Martins

Assessor Técnico Especializado

Assessoria de Assuntos Regulatórios

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – Modelo de apresentação de proposta

**TABELA 01 – ESTIMATIVA DE PREÇO**

1. **Itens variáveis**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Descrição** | **Tipo de ligação** | **Tráfego mensal estimado em minutos** | **Preço unitário do minuto**  **(R$)** | **Percentual de desconto**  **(%)** | | | **Valor mensal com desconto**  **(R$)** |
| **1** | **Tráfego de chamadas locais** | **fixo/fixo** | **150** |  |  | | |  |
| **móvel /fixo** | **100** |  |  | | |  |
| **Total estimado para o item 1** | | | |  |  | | |  |
| **2** | **Tráfego de chamadas intra-regionais e inter-regionais** | **fixo/fixo** | **150** |  |  | | |  |
| **móvel/fixo** | **100** |  |  | | |  |
| **Total estimado para o item 2** | | | |  |  | | |  |
| **Total estimado para os itens 1 e 2** | | | |  |  | | |  |
| **Valor global (anual) estimado para os itens variáveis (1+2) x 12** | | | | | |  |  | |

1. **Itens fixos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de serviços** | **Quantidades de linhas telefônicas** | **Preço unitário mensal**  **(R$)** | **Percentual de desconto**  **(%)** | **Valor mensal com desconto**  **(R$)** |
| **Assinatura 0800, reencaminhamento de chamadas CO, LO e/ou NR e desvio de chamadas (Rede Inteligente).** | **01** |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Total mensal estimado para os itens fixos** |  |
| **Valor global (anual) estimado para os itens fixos** |  |
| **Valor global estimado para contratação (itens variáveis + Itens fixos)** |  |