



## SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇO

### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações para a implementação, operação e manutenção de links síncronos, full-duplex, dedicado, com velocidade mínima de 200Mbps, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, durante todo o período do contrato, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico, conforme especificações e condições presentes neste termo de referência, tendo como destino a seguinte unidade da Fundação Hospital Santa Lydia:

1.1.1. Fundação Hospital Santa Lydia (FUN), localizada na Rua Tamandaré, nº 434, Campos Elíseos, Ribeirão Preto - SP;

### 2. JUSTIFICATIVA

2.1. Atualmente, a Fundação Hospital Santa Lydia depende ainda mais de um acesso estável, sem interrupção e de bom desempenho à internet para o funcionamento adequado de diversos setores e sistemas. Casos como o do laboratório, radiologia, sistema de regulação, dependem de forma crítica e constante de acesso aos servidores externos através da internet para funcionamento apropriado, que impacta diretamente no atendimento e no apoio à decisão médica, provendo acesso aos resultados e laudos de exames de forma ágil e, portanto, nos cuidados dos pacientes.

2.2. Hoje, a fundação lida com 8 unidades, com previsão de 11 unidades até o final de 2021, todas com acesso constante aos serviços providos pelos servidores (e-mail, intranet etc.) e cujo acesso se dá pela internet para as unidades externas. Assim, entramos em uma realidade bem diferente e com um volume de dados e recursos computacionais muito além quando comparado com a última licitação do mesmo objeto, razão pela qual é solicitado um aumento equiparado de velocidade e disponibilidade de IP fixos, para balanceamento e organização das soluções providas através dos servidores da fundação.

2.3. Portanto, com essa constante expansão, há a necessidade de investimento compatível para acomodar as exigências de qualidade de serviço, sendo imprescindível

para evitar paralisação, perda sensível de acesso e manutenção dos fluxos e atividades já estabelecidos na fundação.

### 3. QUANTIDADE

3.1. Segue abaixo quantidade e descrição dos serviços e produtos:

UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
FUN	1	Link dedicado de 200Mbps e equipamentos relacionados
FUN	10	IP fixos e válidos

*Tabela 1 – Quantidade e descrição dos serviços e produtos por unidade.*

### 4. ESPECIFICAÇÕES

4.1. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados e finais de semana.

**Disponibilidade mínima de 99,5%;**

4.2. A CONTRATADA deverá garantir a taxa de transmissão contratada;

4.3. A CONTRATADA deverá garantir um link simétrico, mesma velocidade de download e upload;

4.4. A CONTRATADA deverá prover o serviço por meio de cabos ópticos;

4.5. A CONTRATADA deverá prover uma solução baseada em equipamentos que utilizem padrões vigentes no mercado e marcas líderes na sua área, propiciando a segurança dos dados;

4.6. A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar os links instalados, diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pela fundação. Ficará, a CONTRATADA, encarregada de prestar esclarecimentos à fundação, sempre que a fundação julgar necessário sobre a prestação do serviço;

4.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar o link do objeto desta licitação, não repassando a terceiros quaisquer responsabilidades sobre o funcionamento dos mesmos;

4.8. A CONTRATADA deverá fornecer os materiais e equipamentos necessários para instalação e prestação do serviço;

- 4.9. A CONTRATADA se responsabilizará por eventuais adaptações nas instalações físicas nas dependências da fundação, assim como na infraestrutura externa, para a implantação dos serviços contratados (passagem de cabos, lançamento de fibras ópticas, adaptação de tomadas etc.);
- 4.10. A CONTRATADA deverá instalar e configurar a solução na FUN, de modo a permitir o fluxo de serviços de dados, sem restringir acesso e o tráfego de serviços sem qualquer distinção, como por exemplo o serviço de acesso à internet (navegação, envio e recebimento de e-mails, FTP etc.);
- 4.11. A CONTRATADA deverá instalar em prazo não superior à 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato;
- 4.12. A CONTRATADA deverá fornecer manutenção e suporte técnico durante a vigência do contrato, sem custos adicionais;
- 4.13. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente disponibilizar canal de comunicação para o registro e acompanhamento dos chamados (telefone, e-mail, sistemas ou whatsapp) que possibilite um atendimento de 24 (vinte e quatro) horas/dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados e finais de semana;
- 4.14. A CONTRATADA deverá registrar nos chamados todas as ações tomadas e as informações relevantes durante o suporte técnico para avaliação do atendimento;
- 4.15. Após abertura de chamado, a CONTRATADA deve atender à solicitação em até **3 horas em caso de perda de sinal**. A contratada será penalizada com um desconto de 1% do valor total pago no mês por hora sem atendimento e resolução do problema, caso não haja justificativa técnica, contando a partir da data e hora da abertura da solicitação;
- 4.16. Após abertura de chamado, a CONTRATADA deve atender à solicitação em até **1 dia útil em caso de desempenho inferior do sinal**. A contratada será penalizada com um desconto de 1% do valor total pago no mês por dia útil sem atendimento e resolução do problema, caso não haja justificativa técnica, contando a partir da data e hora da abertura da solicitação;
- 4.17. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela substituição dos equipamentos por ela fornecidos em caso de defeitos (queima por descarga elétrica, superaquecimento, falha do equipamento etc.), dentro dos prazos apontados neste termo conforme problema apresentado;
- 4.18. A CONTRATADA, sempre que necessitar realizar manutenções preventiva, que possam acarretar a paralisação ou baixa de performance na comunicação do link, deverá comunicar a fundação com no mínimo 3 (três) dias de antecedência através do e-mail para [fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br](mailto:fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br), de modo a evitar abertura de chamados a aplicações de sanções previstas com base nos tempos de atendimento definidos neste termo;

4.19. A CONTRATADA deverá atender solicitações de suporte somente do setor de informática da fundação, que será realizada através de canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA (por exemplo, telefone e e-mail) para solicitação dos pedidos;

4.20. A CONTRATADA deverá comprovar através de certidões e/ou atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazo com o objeto da licitação;

4.21. A CONTRATADA deverá possuir certidão que comprove a outorga concedida pela ANATEL à empresa para explorar os serviços e a comprovação de regularidade junto a ANATEL;

## 5. OUTROS REQUISITOS

5.1. A CONTRATADA poderá agendar com o setor de informática a data, local e horário da instalação. Esse agendamento poderá ser realizado através dos telefones (16) 3605-4864 ou (16) 3605-4852, ou através do e-mail [fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br](mailto:fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br);

5.2. Atingindo o valor de 20% (vinte por cento) do custo mensal, no caso de penalidades, a fundação poderá adotar medidas administrativas com vistas à rescisão do contrato por inexecução parcial do objeto.

5.3. O pagamento será realizado todo dia 15 (quinze) de cada mês, subsequente a prestação do serviço, mediante emissão da respectiva nota fiscal e confirmação pelo setor responsável;

5.4. As notas fiscais e/ou faturas devem ser enviadas para o e-mail [fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br](mailto:fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br) com 7 (sete) dias de antecedência da data de vencimento, sendo a CONTRATADA obrigada a realizar os ajustes quanto ao vencimento em caso de entrega atrasada;

5.5. As notas fiscais e/ou faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas ao emissor e seu vencimento deverá ser ajustado considerando a data do seu retorno, juntamente com as incorreções;

5.6. A CONTRATADA deverá possuir atestado de capacidade técnica compatível com o objeto do presente termo de referência.

5.7. A CONTRATADA deverá manter seus técnicos equipados com máquinas, ferramentas e transportes, condições mínimas para o bom desempenho dos serviços (transporte e instalação, se aplicável);

5.8. A CONTRATADA será responsável pela observância das normas de segurança, se responsabilizando por quaisquer danos causados, ou por acidentes de trabalho que



## Fundação Hospital Santa Lydia

Departamento de Informática

Rua Tamandaré, 434, Campos Elíseos - 14085-070

Ribeirão Preto – SP

(16) 3605-4864 / (16) 3605-4852

<https://www.hospitalsantalydia.com.br/>

possam ser vítimas seus funcionários quando no desempenho dos serviços (transporte e instalação, se aplicável);

5.9. Deverá estar inclusa no contrato toda a despesa relacionada ao transporte (pedágio, diária etc.), bem como as eventuais, mão de obra para execução dos serviços, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, fretes ou qualquer custo adicional à execução dos serviços (transporte e implantação, se aplicável);

5.10. O prazo de vigência da contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogável por até 36 (trinta e seis) meses, mediante termo aditivo.