**Índice**

[1. OBJETO DE CONTRATAÇÃO 3](#_Toc101368721)

[2. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO 3](#_Toc101368722)

[3. ESCOPO 3](#_Toc101368723)

[4. QUALIFICAÇÃO DA PROPONENTE 7](#_Toc101368724)

[5. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA PROPONENTE 8](#_Toc101368725)

[a. Sobre a gestão dos técnicos de campo 8](#_Toc101368726)

[b. Equipe técnica de gestão 10](#_Toc101368727)

[c. Documentações necessárias 10](#_Toc101368728)

[d. Plano de Segurança 11](#_Toc101368729)

[e. Demais responsabilidades 12](#_Toc101368730)

[f. Gestão de Recursos Humanos 13](#_Toc101368731)

[6. CARACTERÍSTAS DOS SERVIÇOS 15](#_Toc101368732)

[a. Condições de pagamento 15](#_Toc101368733)

[b. Execução dos serviços 15](#_Toc101368734)

[c. Passos esperados de instalação 17](#_Toc101368735)

[d. Precauções para execução das atividades 18](#_Toc101368736)

[e. Manual de conduta do técnico de campo 18](#_Toc101368737)

[f. Cronograma de instalação 18](#_Toc101368738)

[g. Pendências de instalação 19](#_Toc101368739)

[h. Sistema de Workforce Management 19](#_Toc101368740)

[i. Check List/Relatório 20](#_Toc101368741)

[j. INSUMOS - Veículos / Instrumentos e Materiais / Telefones 21](#_Toc101368742)

[k. Infraestrutura do Usuário 24](#_Toc101368743)

[l. Central de Despacho 24](#_Toc101368744)

[m. Comunicação entre empresas 24](#_Toc101368745)

[n. Teste de qualidade 25](#_Toc101368746)

[o. Documentação Complementar 26](#_Toc101368747)

[p. Serviço de Infraestrutura e Civil 26](#_Toc101368748)

[q. Procedimento de Garantia de Serviços 26](#_Toc101368749)

[r. Recebimento e Aceite dos Serviços 26](#_Toc101368750)

[7. NÍVEIS DE SERVIÇO 26](#_Toc101368751)

[a. Níveis de Serviço 27](#_Toc101368752)

[b. Indicadores de Níveis de Serviço 27](#_Toc101368753)

[8. PENALIDADES 27](#_Toc101368754)

[9. AUDITORIA TÉCNICA/QUALIDADE 28](#_Toc101368755)

[10. RELATÓRIOS E DASHBOARDS 29](#_Toc101368756)

[a. Pesquisas 30](#_Toc101368757)

[11. QUANTITATIVO - ESTIMATIVAS 30](#_Toc101368758)

[12. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA 30](#_Toc101368759)

1. OBJETO DE CONTRATAÇÃO

Este documento tem por objetivo fornecer as diretrizes necessárias à execução dos serviços de instalação de equipamentos do kit TVRO (Television receive-only) formado por antena, conversor LNBF, cabo coaxial, conector e set-top box (receptor). Em atendimento da regulamentação de troca de equipamentos para uso livre da frequência do Edital 5G da Anatel, nas localidades designadas pela CONTRATANTE.

1. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

O objetivo é de identificar e selecionar fornecedores qualificados técnica e comercialmente para prestação de serviços de instalação de kit de recepção de TVRO em banda Ku contendo: Antena; LNBF (low noise block feeder), cabo coaxial, conector e set-top box (receptor).

O contrato englobará o serviço de suporte técnico especializado que compreende serviços especializados de instalação de equipamentos do kit TVRO com o escopo definido, contratáveis por empreitada, elaboração de relatórios e documentações. Estes serviços serão prestados nas localidades designadas pela CONTRATANTE.

Os serviços serão solicitados pela CONTRATANTE à PROPONENTE mediante a emissão de ordens de serviço (OS) de agendamento específicas para instalação de kit em endereços nas capitais do Brasil.

A PROPONENTE deve estar plenamente apta para início das atividades de operação em campo a partir de 01/OUT/2023, com vigência de até 30/10/2024 podendo ser prorrogado de comum acordo entre as partes.

1. ESCOPO

A CONTRATANTE está adquirindo serviço de instalação de sistema de TVRO para atender as demandas de liberação de frequências do edital 5G Brasil.

As atividades da PROPONENTE consistem basicamente em:

* + 1. Retirada do kit TVRO em Posto Avançado (PTA) a ser designado pela CONTRATANTE mediante identificação acompanhado de um documento interno a ser emitido pela CONTRATANTE.
    2. Logística:
       - Para essa RFP nº 23\_0109, a EAF realizará as entregas centralizadas por Estado (UF)  em 1 (um) ou no máximo 3 (três) PTAs, sendo nos casos de mais de 1 PTA por UF,  não podem estar no mesmo município.
       - Cada instaladora será responsável por indicar o (os) PTA (s), o qual tenham capacidade para receber / armazenar /expedir no mínimo 5000 kits da EAF para redistribuir para os PTAs das regiões atendidas. Deverá ser informada qual a capacidade máxima de recebimento bem como, o perfil de veículo que o PTA consegue descarregar. O objetivo é entregar somente veículos completos.
       - Ficará a cargo do PTA “distribuidor” / Master distribuir os Kits aos postos avançados posteriormente dentro da região a qual atenderá.
       - As cargas serão entregues palletizadas e a granel, dependendo das consolidações, tipo de produto e aproveitamento dos veículos.
       - Se houver necessidade de agendamento prévio para recebimento, a instaladora deverá informar a EAF, a qual orientará as respectivas transportadoras.
       - Com o objetivo de reposição de estoque automático, criaremos janela de atendimento por UF/ PTA/ Instaladora, a qual será posteriormente informada e orientada as instaladoras com base no ciclo do pedido e cobertura de estoque.
       - Os custos logísticos informados na RFP devem contemplar as características acima mencionadas e serem estimados por kit instalado.
       - O descarregamento será por conta da transportadora contratada pela EAF, os PTAs deverão informar a quantidade de ajudantes necessários.
       - Qualquer dúvida, entrar em contato com Eduardo Figueiredo, Gerente de Logística no e-mail [eduardo.figueiredo@sigaantenado.com.br](mailto:eduardo.figueiredo@sigaantenado.com.br) ou tel 11 96472-7226
       - Seguros
       - A PROPONENTE deverá contratar, por sua conta e risco, na data de assinatura do Contrato decorrente desta RFP, e manter integralmente vigentes até o fim de sua vigência, todos os seguros obrigatórios por lei, com cobertura, de furto, roubo, dano, extravio e responsabilidade civil para assegurar o cumprimento das suas obrigações assumidas no âmbito desta RFP, incluindo, mas não se limitando, àquelas concernentes ao armazenamento de mercadorias nos seus PTAs, mantendo a respectiva apólice de seguros permanentemente, obrigando-se a apresentar cópia da mesma sempre que assim solicitado pela Contratante.
       - Os seguros serão emitidos e mantidos por companhias seguradoras de primeira linha e aprovadas pela Contratante, devendo ser apresentada à Contratante as apólices e a Contratante ser incluída como cossegurada. A PROPONENTE deverá entregar à Contratante cópia das respectivas apólices na data de assinatura do Contrato decorrente desta RFP.
       - A contratação de quaisquer coberturas securitárias não implicará qualquer restrição ou limitação das responsabilidades da Proponente, na medida em que a Proponente será pelo ressarcimento de danos, inclusive a terceiros, em decorrência da execução do Contrato decorrente desta RFP, sendo certo que o pagamento dos prêmios e franquias dos seguros já representam um custo direto contido no preço total dos Serviços.
       - A não contratação ou não manutenção injustificada dos seguros exigidos pela Contratante caracterizarão descumprimento contratual e ensejarão as consequências decorrentes, inclusive rescisão contratual.
       - As cargas que serão transferidas do PTA “distribuidor” / Master para os instaladores/parceiros devem também estar asseguradas, caso sofram algum tipo de sinistro nesses trajetos.
    3. Dirigir-se até o local de instalação do sistema TVRO, designado em OS emitida pela CONTRATANTE, fazer contato cordial com o usuário, explicando as atividades a serem executadas, informar à central do início das atividades, observar e evidenciar equipamentos de TVRO em banda C funcionando, instalar a nova antena, cabeamento e receptor de sinal, testar o cabeamento, efetuar o alinhamento da antena para o satélite designado, atualizar o software e firmware do receptor com pen drive disponibilizado pela CONTRATADA (quando necessário e expressamente indicado), ativar a funcionalidade de SATHDR (regionalização), ajustar a TV do usuário, fazer teste final de integração com a central, recolher as sobras de material de instalação, evidenciar instalação através de evidências da Banda KU, conforme instruções da CONTRATANTE, colher assinatura de aceite dos serviços com o usuário e realizar baixa na OS da instalação concluída com sucesso.
    4. Após a execução das atividades no usuário, a PROPONENTE deverá colher assinatura do usuário no Termo de Aceite indicado pela CONTRATANTE. Nesse formulário, deverão conter todos os itens que são importantes para garantir que o usuário tenha uma instalação adequada, de qualidade e duradoura, de acordo com os procedimentos informados pela CONTRATANTE. É muito importante que o instalador explique e preencha o check-list em conjunto com o usuário de forma transparente. Todos os serviços executados deverão ter Termo de Aceite, devidamente preenchido e assinado pelo usuário em meio digital ou outro que a PROPONENTE estabelecer. Este termo deve conter a leitura da identificação dos itens do kit já estabelecida na retirada no PTA (Posto Avançado) deste.
    5. Não será efetivado o serviço de subtração de qualquer kit contendo antena, cabos, conectores, LNBF e receptores previamente instalado na residência do usuário.
    6. O kit deverá conter ANTENA, LNBF, RECEPTOR e CABO/CONECTOR que será fornecido pela CONTRANTE diretamente ou por meio de fornecedores com as características técnicas a seguir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Antena 60 cm** | **Antena 90 cm** |
| **Geometria (tipo de antena)** | Offset | Offset |
| **Quantidade de satélites** | 1 | 1 |
| **Freq. Recepção (GHz)** | 10,70 a 12,75 GHz | 10,70 a 12,75 GHz |
| **Tipo de LNBf utilizável com a antena** | Single - Banda KU | Single - Banda KU |
| **Diâmetro (cm)** | **60 cm** | **90 cm** |
| **Ganho (dBi) (referência para recepção de um único satélite) (referente 11.7 GHz)** | 35,8 | 39,5 |
| **Erro RMS** | < 0,6 | < 0,7 |
| **Largura de feixe de 3 dB (ângulo de meia potência)** | 2,8° | 2° |
| **Ajuste de elevação** | Ajuste de elevação contínuo de 30° a 90° | Ajuste de elevação contínuo de 30° a 90° |
| **Suporte / Instação (ou parede/solo)** | Suporte universal p/ parede e laje | Suporte universal p/ parede e laje |
| **Polarização** | Linear | Linear |
| **Relação Foco/Diâmetros (f/D)** | < 0,65 | < 0,65 |
| **Isolação Polarização Mínima** | >22 dB | >22 dB |
| **Pintura** | Eletrostática ou Poliéster | Eletrostática ou Poliéster |
| **Exposição UVB** | 720 horas | 720 horas |
| **Salt Spray (névoa salina) - tempo em horas (ASTM B117)** | 240 horas | 240 horas |
| **Resistência vento (Operacional)** | 80 Km/h | 80 Km/h |
| **Resistência vento (Sobrevivência)** | 110 Km/h | 110 Km/h |

|  |  |
| --- | --- |
| **LNBF** | |
| **Tipo de LNBF** | Simples (1 satélite) |
| **Frequênciade entrada** | 11,700 a 12,75 GHz |
| **Frequênciade saída (FI)** | Subfaixa alta : 1.100 - 2.150 MHz ou 950 MHz -2000 MHz |
| **Frequencia LO ( banda baixa / banda alta )** | 10,6 ou 10,75 GHz |
| **Figura de Ruído Típica (em toda a banda passante)** | ≤ 1 dB |
| **Ganho típico** | 62 dB |
| **Ponto de compressão 1dB na entrada do LNBF na banda passante** | -63 dBm |
| **Imunidade a sinais interferentes** | -25 dBm em 10,5 GHz sem que hajadegradação na operação - 25 dBm em 10,5 GHz sem que haja degradação na operação |
| **Rejeição mínima** | - 35 dB em 10,5 GHz (fi ltro antes do 1ºestágio obrigatório) |
| **Discrimação de Polarização (polarização cruzada)** | ≥22dB |
| **Planicidade de ganho dentro do Transponder 36 MHz** | + ou - 1 dB |
| **Planicidade de ganho dentro da faixa universal** | + ou - 4 dB |
| **Ruídos de fase 1 khz** | inferior a - 60 dBc /Hz |
| **Ruídos de fase 10 khz** | inferior a - 80 dBc /Hz |
| **Ruídos de fase 100 khz** | inferior a - 90 dBc /Hz |
| **Estabilidade do oscilador local** | + ou - 3 MHz de -5 a +60 graus |
| **Seleção de Polarização** | 11,5 a 14 Volts Vertical  e 16 a 20 Volts Horizontal |
| **Seleção de Banda de Frequência** |  |
| **MTBF (INFORMAR EM HORAS)** |  |
| **LNBF Switch** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RECEPTOR** | | |
| **MW / OS** | **Padrão Transm. Modulação** | DVB-S2X/DVB-S2 |
| **Interface(s) Audio/Video  banda base** | HDMI 1.4 + Video Composto (RCA) |
| **Proteção de conteúdo** | HDCP 1.4 |
| **Sistema Operacional** | (informar) |
| **Middleware** | - |
| **CAS** | **Funcionalidade** | Deve permitir regionalização e proteção de direitos |
| **Receptor** | Receptor com suporte a um sistema CA dentre os provedores homologados que podem na transmissão operar em simulcrypt. |
| **Provedores** | NAGRA NOCS3.0, VERIMATRIX ASP |
| **Funcionalidades** | **CODEC video** | H.264 / H.265 |
| **Resolução** | Até 1080p@60fps |
| **Audio** | Suporte a estéreo e 5.1 |
| **CODEC audio** | AAC |
| **Closed Caption** | Close caption (CEA-608 / ARIB-B24) |
| **Aúdio descrição** | Segundo canal de áudio |
| **Controle de Chave DISEqC** | DiSEqC 1.0 1.2 - Frequência 950-2150MHz |
| **OTA** | Suporte obrigatório |
| **Atualização de canais** | Realizada via leitura da tabela BAT |
| **EPG** | Nome do canal |
| **Desempenho** | **Troca de canal** | (informar) |
| **Carregamento de aplicações** | (informar) |
| **Atualização de Canais** | (informar) |
| **Packing** | **Cabo RCA** | Sim |
| **Cabo HDMI** | Sim |
| **Pilhas Inclusas** | Sim |
| **Especificação do controle remoto** | Informar número de teclas |
| **RF Input** | **Number of tuners** | 1x RF input tuner |
| **Connector Type** | F-connector female (IEC 60169-24), 75 Ω. |
| **Minimum Input frequency range** | 950 ~ 2150MHz |
| **Minimum input level** | ≤ -65dBm |
| **Maximum input level** | ≥ -20dBm |
| **Noise input level** | ≥ 10dBm (no damage) |
| **Return loss** | > 8 dB |
| **LNB Loop through** | No |
| **LNBF Polarization H/V Switching** | 13 +/- 0.5 VDC; 18 +/- 0.5 VDC |
| **LNB Band Switching** | 22 KHz ± 2 KHz (ON/OFF) LNB band switching automatic or programmable per transponder. 0,8Vpp. |
| **Surge Test** | No damage when surge test of 6 kV on the LNB input. |
| **Front Panel Features** | **Front panel buttons (minimum requirements)** | 3x (Power ON/OFF, CH+ and CH-) |
| **Processor and Memory Requirements** | **CPU** | (informar) |
| **RAM** | (informar) |
| **FLASH** | (informar) |
| **Power Supply Unit Specification** | **1 AC Power Input** | Connector type P4, to connect external PSU AC/DC adapter (12V) [ABNT NBR 14136]. |
| **MTBF** | (informar) |
| **Auto-Switching AC Input voltage** | 100-240V +/- 10%  (90-264VAC) |
| **Input AC Frequency** | 60Hz ± 5% |
| **Operating Parameters** | **Operating temperature range** | (informar) |
| **Operating humidity** | (informar) |
| **Storage temperature range and humidity** | (informar) |
| (informar) |
| **Top cover external temperature** | (informar) |

|  |  |
| --- | --- |
| **CABO E CONECTORES**  Cabo RGE-06 com no mínimo 60% de cobertura de malha e conectores F, compatível com cabo RGE-06. Ambos homologados pela Anatel | **Cenário 1**  Com bobina 100m, sem conectorização |

Obs.: As especificações podem ser alteradas, de acordo com as diretrizes dos GTs

1. QUALIFICAÇÃO DA PROPONENTE

Como forma de avaliação técnica desta RFP é obrigatória a comprovação dos itens abaixo por parte das PROPONENTES:

* + 1. Experiência anterior comprovada com instalação de DTH e/ou TVRO;
    2. Experiência anterior comprovada com utilização de ferramentas WFM (Workforce Management);
    3. Abrangência de atendimento nas Unidade Federativa que se deseja atuar;
    4. Capacidade técnica com quantidade e formação de equipes disponibilizadas para o projeto por Unidade Federativa que se deseja atuar;
    5. Possuir centro de controle para confirmação das instalações com os usuários agendados.
    6. Possuir área de auditoria de todas as Ordens de serviço (OS) atendidas.

1. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA PROPONENTE
   1. Sobre a gestão dos técnicos de campo

Todos os produtos/artefatos entregues pela PROPONENTE, gerados em decorrência da prestação dos serviços deverão atender aos padrões da CONTRATANTE. A PROPONENTE se obriga a seguir a metodologia de desenvolvimento e manutenção de sistemas adotada pela CONTRATANTE, bem como adequar-se às atualizações que esta venha a sofrer. Será responsabilidade da PROPONENTE se ajustar para atender às solicitações de serviços da CONTRATANTE.

Planejar, programar, executar, supervisionar, controlar e garantir a qualidade dos serviços contratados.

Operar como uma organização completa, independente e sem vínculo com a CONTRATANTE, fornecendo materiais, peças e componentes de qualidade garantida, mão de obra especializada, equipamentos, ferramentais, instrumentais e acessórios necessários à execução dos serviços contratados.

Possuir centro de controle para gerenciamento do workflow de atividades com estrutura para planejamento de atividades como recebimento dos chamados via plataforma, análise dos agendamentos com o usuário, ajustes de agendamento com o usuário, despacho dos técnicos para execução das atividades, certificação das atividades com o usuário e atualização dos sistemas de controle.

Fornecer equipes técnicas treinadas em todos os requisitos técnicos, de processos e normas de segurança do trabalho.

Equipar diariamente toda equipe técnica com os kits necessários para instalação, materiais miscelâneas, escadas, veículos de transporte, EPIs (Equipamentos de proteção individuais) e EPCs (Equipamentos de proteção coletivos), kits de sinalização, ferramentas, instrumentos e quaisquer outros itens necessários para execução das atividades.

Garantir que os equipamentos que não forem utilizados durante as instalações sejam devolvidos em perfeito estado de conservação para os PTAs. Para materiais, a responsabilidade de manejo é da PROPONENTE.

Responsabilizar-se pelo transporte seguro de seus funcionários, equipamentos, materiais e instrumentos necessários à realização dos serviços.

Responsabilizar-se, integralmente, pelo material, ferramental e instrumental de sua propriedade a serem utilizados nas atividades, inclusive pela aferição dos instrumentos de medição, de conformidade com o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO.

Substituir, sem ônus para a CONTRATANTE, todas as partes, peças e componentes fornecidos e não aceitos pela CONTRATANTE.

Manter seus funcionários uniformizados, num padrão, fornecendo-lhes identidade funcional, devendo esta ser portada em local visível.

Apresentar a relação dos funcionários designados para a realização dos serviços, não sendo permitida a subcontratação dos serviços sem a prévia aprovação da CONTRATANTE.

Aceitar o acompanhamento de empregados e/ou prepostos da CONTRATANTE, devidamente identificados, a livre critério desta, quando da execução das atividades.

Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC) a seus funcionários, específicos às atividades a serem praticadas, de acordo com as exigências das Normas Regulamentadoras NR 10 (Segurança em instalações e serviços em eletricidade), NR–6 (Equipamentos de Proteção Individual - EPI), NR–7 (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO), NR-35 (Trabalho em Altura) e NR–9 (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA), emitidas pelo Ministério do Trabalho, estabelecendo controle sobre sua data de validade e o Certificado de Autorização do Ministério do Trabalho (CA) vigente e, apresentar os respectivos certificados ao órgão de Segurança e Medicina do Trabalho da CONTRATANTE.

Cumprir integralmente a legislação referente à Segurança do Trabalho, Medicina do Trabalho, Saúde Ocupacional e Meio Ambiente, de modo a assegurar a execução segura, eficiente, eficaz e salubre das atividades, tarefas e/ou serviços objeto do Contrato celebrado junto a CONTRATANTE, inclusive no caso de eventuais subcontratações.

Identificar, conhecer e zelar pelo fiel cumprimento, na execução do contrato, das normas trabalhistas pertinentes, especialmente aquelas contempladas na portaria nº 3.214 / 78, do Ministério do Trabalho, bem como a legislação vigente sobre segurança e medicina do trabalho e ainda a legislação previdenciária aplicável, inclusive no que se refere à emissão, tempestivamente, da respectiva documentação técnica e administrativa exigida nos referidos diplomas técnicos e legais.

Atender às Normas funcionais vigentes na CONTRATANTE bem como orientar seus funcionários quanto às normas de prevenção de acidente de trabalho.

A PROPONENTE deverá suprir as ausências de seus empregados em caso de faltas, licenças ou férias, de modo a não prejudicar a boa execução dos serviços. Deverá garantir que a substituição do colaborador seja realizada com os documentos relacionados abaixo, desde que haja alteração do quadro de funcionários:

* + 1. Comunicar, por escrito, de qualquer alteração ocorrida na relação nominal de todos os empregados que executarão os serviços. Nesta relação deve constar a função de cada empregado;
    2. Comprovar o treinamento no curso relacionado na NR-10, para os técnicos que executam serviços elétricos;
    3. Comprovar o treinamento no curso relacionado na NR-18, para serviços relacionados às condições e meio ambiente na indústria da construção;
    4. Comprovar o “Treinamento em Altura”, conforme relacionado na NR-35, para os técnicos que executam serviços em alturas especialmente em EV - Estruturas Verticais.
  1. Equipe técnica de gestão

A PROPONENTE deverá designar, sem ônus para a CONTRATANTE:

* + 1. Um gerente de contrato regional – Profissional responsável pela gerência administrativa e financeira do contrato;
    2. Um Engenheiro de Segurança do Trabalho estadual vinculado à empresa e legalmente habilitado, detentor de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) específica de Segurança do Trabalho reconhecida pelo Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA), na(s) Unidade(s) da Federação, onde serão efetivamente prestados os serviços objeto do Contrato, para ser o responsável técnico da PROPONENTE (e eventuais sub PROPONENTES) junto à CONTRATANTE, face às atividades, tarefas e/ou serviços objeto do Contrato, tudo isto no âmbito de sua competência profissional;
    3. Um supervisor técnico estadual – Profissional responsável pela gerência técnica do contrato, incluindo a distribuição de tarefas para os profissionais da PROPONENTE.
  1. Documentações necessárias

Implantar e implementar medidas preventivas, em conformidade com as Normas Regulamentadoras (NRs) da Portaria MTB 3.214/78, em especial as seguintes:

* + 1. NR-6 Equipamentos de Proteção Individual - EPI;
    2. NR-7 Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO;
    3. NR-9 Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRAS;
    4. NR-10 Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;
    5. NR-16 Atividades e Operações Perigosas;
    6. NR-35 Trabalhos em Altura.

Todas as alterações e/ou atualizações nas Portarias dos Ministérios da Saúde e do Trabalho devem ser colocadas em prática a partir de sua publicação.

Atender o prescrito no Plano de Manutenção, Operação e Controle - PMOC da portaria nº 3.523/GM, do Ministério da Saúde, nos documentos normativos citados no item 3 - Referências Cruzadas – subitens 3.01.01 e 3.01.02 e todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes, bem como obter as licenças necessárias, inclusive as exigidas pelos órgãos ligados à proteção do meio ambiente, responsabilizando-se unicamente por prejuízos decorrentes de infrações a serem aplicadas a CONTRATANTE.

Os documentos acima relacionados podem ser entregues em “mídia” eletrônica ou através de outro meio informado pela CONTRATANTE.

* 1. Plano de Segurança

A PROPONENTE deverá analisar as possibilidades dos locais das prestações dos serviços, visando à elaboração e apresentação formal junto a CONTRATANTE de um “portfólio” técnico denominado “PLANO DE SEGURANÇA PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS CONTRATADO”, devidamente assinado pelo Engenheiro de Segurança do Trabalho responsável técnico pelos serviços. O “Plano de Segurança” deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

* + 1. Referências e Cópia do Contrato celebrado entre as partes;
    2. Informações (dados profissionais) do profissional de Engenharia de Segurança do Trabalho formalmente designado como responsável técnico perante o contrato celebrado junto a CONTRATANTE;
    3. Cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), específica de Segurança do Trabalho, e recolhida junto ao Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA), na(s) Unidade(s) da Federação em que se situam o(s) local (is) da prestação dos serviços descritos no Contrato em questão;
    4. Descrição técnica dos serviços;
    5. Descrição (detalhamento) das ferramentas, máquinas, equipamentos etc. a serem utilizados em cada etapa / fase da obra e/ou serviço;
    6. Análise Preliminar de Risco (APR), contendo entre outros tópicos, as informações e dados resultantes da inspeção prévia;
    7. Procedimento para emergências (acidentes, sinistros etc.) Programa de ações de prevenção a serem executadas de modo a assegurar a execução eficaz, segura e salubre das atividades / tarefas referentes a cada fase / etapa da obra e/ou serviço, com detalhamento, no mínimo, dos seguintes tópicos:
       - Relação dos Equipamentos / Sistemas de Proteção Coletiva – SPC / EPC a serem executadas tais como: sinalização de segurança, isolamento físico de área, iluminação local, etc.;
       - Relação dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) recomendados (e posteriormente fornecidos) e respectivas Fichas-Cautela, com assinatura do trabalhador, tudo em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 6 (NR-6) da Portaria nº 3.214 / 78 do Ministério do Trabalho - MTB), incluindo cópia dos Certificados de Aprovação (CA), em vigor;
       - Procedimento para emergências (acidentes, sinistros etc.).
    8. Descrição das medidas implementadas – item a item – da Norma Regulamentadora n10 (NR-10), da Portaria MTB 3.214/78, de modo a assegurar a realização eficaz e segura dos serviços objeto do Contrato;
  1. Demais responsabilidades

Responsabilizar-se por todas e quaisquer reclamações bem como arcar com o ônus decorrente das ações ajuizadas contra a CONTRATANTE por terceiros, devido a prejuízos havidos e originados da execução do contrato.

Manter a CONTRATANTE e seus representantes legais a salvo de qualquer responsabilidade pelo uso de inventos patenteados, marcas e desenhos, previstos na legislação em vigor.

Responsabilizar-se, integralmente, pela correção de todo e qualquer defeito/dano causado aos ambientes/equipamentos do usuário por seus funcionários, decorrentes de negligência, erro de operação, falha na manutenção ou inobservância dos Instrumentos Normativos.

Prestar serviços de acordo com as mais exigentes normas de qualidade, devendo executá-los com a máxima eficiência e eficácia.

Não ceder, transferir ou subcontratar a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratual, sem a prévia e escrita concordância da CONTRATANTE.

A PROPONENTE assume todos os pagamentos, inclusive os relativos aos serviços ou reembolso de custos, acordados com suas sub PROPONENTES, não cabendo, à CONTRATANTE, nenhuma responsabilidade a este título, em nenhuma hipótese.

Caso a CONTRATANTE constate que a empresa sub PROPONENTES contraria o determinado no Parágrafo anterior, a CONTRATANTE reserva-se o direito de penalizar a PROPONENTE nos termos do contrato ou deste documento, bem como desautorizar a sub PROPONENTES acerca da prestação de serviço à PROPONENTE, devendo esta última assumir a prestação do serviço subcontratado imediatamente, sem que o serviço sofra qualquer solução de continuidade.

A PROPONENTE declara-se como única responsável pelas obrigações e responsabilidades que contraia junto a terceiros, principalmente junto a sub PROPONENTES, fornecedores e órgãos públicos ou particulares, durante a execução dos serviços objeto do contrato, mantendo isenta a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade que possa incorrer em virtude desse motivo.

Obedecer aos perfis relativamente às competências técnicas, para garantir a qualidade do serviço prestado.

Fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, informações, documentos e esclarecimentos técnicos sobre a execução do Contrato.

Fornecer os materiais contratados, de acordo com os requisitos de qualidade, durabilidade e segurança, recomendados pelas normas da CONTRATANTE e outras normas nacionais e internacionais, existentes e vigentes, constantes das especificações técnicas.

Os materiais contratados deverão, sempre que a legislação vigente exigir, serem certificados e homologados pela ANATEL ou por órgão por ela designado.

Os materiais que, porventura, não venham a ser aceitos pela CONTRATANTE, serão devolvidos à PROPONENTE, para as adequações necessárias e posterior avaliação, aceitação e liberação do pagamento pela CONTRATANTE.

**A PROPONENTE tem obrigatoriedade de novo atendimento ao beneficiário por falha na instalação. Essa garantia deve estar coberta por 90 dias corridos****.**

**Esta revisita não será cobrada exceto se o técnico identificar um problema não relacionado a instalação. Neste caso, haverá a remuneração de um valor a ser estabelecido na LPU.**

**Durante o período de 90 dias, contados a partir da data de instalação, é de responsabilidade da PROPONENTE substituir o equipamento defeituoso. O equipamento substituído deverá ser encaminhado por Correio para o CD da EAF em Jaguariúna/SP. O custo dessa logística reversa deverá ser por conta da CONTRATANTE. A PROPONENTE irá cobrar mensalmente esse custo da CONTRATANTE mediante documentação comprobatória dessas despesas.**

**Gestão de Recursos Humanos**

A PROPONENTE será responsável pela prospecção, seleção e contratação de pessoal para a sua operacionalização.

O recrutamento e seleção deverão ser executados em ambiente da PROPONENTE, sendo todos seus procedimentos e etapas devidamente documentados, colocando-os à disposição da CONTRATANTE para eventuais auditorias.

A PROPONENTE deverá interagir com os representantes da CONTRATANTE, responsáveis pelos serviços, a fim de zelar pelo atendimento dos itens relativos à gestão de recursos humanos, previstos neste edital.

A PROPONENTE deverá, sempre que demandada pela CONTRATANTE, apurar e responder no prazo de 08 (oito) horas a todo e qualquer questionamento da CONTRATANTE acerca da prospecção, seleção, contratação e conduta das equipes.

A PROPONENTE se compromete no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a substituir qualquer de seus colaboradores designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos pela CONTRATANTE.

A PROPONENTE deverá informar à CONTRATANTE todas as substituições de técnicos e/ou supervisão que ocorrer durante o contrato, informando o nome e perfil do novo técnico e/ou supervisor contratado.

No ato de seleção, devem ser observados os seguintes critérios:

* + 1. Perfil / conhecimento compatível com a função, atendendo aos pré-requisitos e à formação exigida, conforme necessidade da CONTRATANTE;
    2. Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato;
    3. Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada.

A fim de assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a PROPONENTE deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido.

A PROPONENTE deverá capacitar as equipes com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao usuário.

Gerenciar os recursos humanos utilizados na execução dos serviços solicitados pela CONTRATANTE realizando as atividades relativas ao repasse de informações e acompanhamento dos serviços.

Capacitar seu corpo técnico nas competências necessárias ao atendimento dos serviços solicitados pela CONTRATANTE, às suas expensas e sempre que necessário.

A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da PROPONENTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo sindicato da categoria. Qualquer forma diversa a essa deve ser devidamente e formalmente aprovada pela CONTRATANTE.

A jornada de trabalho deve ser definida respeitando-se a legislação vigente e as entidades de classe.

Deverão ser utilizados mecanismos para controlar o início e o fim da jornada, vinculando o horário aos sistemas físicos e lógicos.

Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento e a busca por um baixo nível de rotatividade.

A empresa PROPONENTE deverá respeitar o piso salarial da categoria, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado.

A PROPONENTE assegurará as exigências do PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador), vale-transporte e assistência médica aos seus profissionais, atendendo aos parâmetros definidos em acordo coletivo de trabalho celebrado entre as categorias profissionais e seus respectivos sindicatos.

A PROPONENTE assegurará a contratação de pessoal necessária para atender ao dimensionamento proposto pela CONTRATANTE.

1. CARACTERÍSTAS DOS SERVIÇOS
   1. Condições de pagamento

A unidade utilizada para mensurar os serviços será o unitário de instalação. Os prazos relacionados aos serviços serão estimados pela CONTRATANTE e PROPONENTE, em acordo;

A proponente deve informar se realiza cobrança de visita improdutiva e se sim qual o percentual utilizado nessas condições no Anexo II Planilha de Preços Unitário de Instalação.

Quaisquer atrasos ou paralisações dos serviços causados pela CONTRATANTE poderá ensejar renegociação de prazos e, dependendo do caso, de custos dos serviços.

A CONTRATANTE não aceitará efetuar qualquer adiantamento de pagamento ou pagamento em prazo inferior a 30 dias [contados da data de finalização da ordem de serviço].

* 1. Execução dos serviços

Os gastos de comunicação do Técnico em campo para confirmar a visita com o usuário, bem como, todo o ferramental e instrumental necessários para testes, parametrização e garantia da qualidade, sendo que as visitas informadas ou improdutivas (não executadas) serão faturadas e pagas conforme o Anexo II Planilha de Preços Unitário de Instalação. A PROPONENTE deverá certificar todos os serviços executados, com o objetivo de garantir a qualidade, funcionamento e satisfação dos usuários.

Responsabilizar-se, integralmente, pelos danos e prejuízos causados, direta ou indiretamente, à CONTRATANTE ou a terceiros alheios à relação contratual, durante a execução dos serviços, por ações ou omissões próprias, de seus empregados ou sub PROPONENTES. Para tanto, a PROPONENTE deverá providenciar um Seguro de Responsabilidade Civil, de forma a assegurar eventuais responsabilidades.

A PROPONENTE se responsabiliza:

* + 1. Por danos a pessoas, animais, instalações e propriedades em geral, próprias ou alheias, por efeito direto ou indireto dos serviços, omissões da atuação de seu pessoal, dos veículos, ferramentas e materiais que utilize. A PROPONENTE deverá utilizar os meios de escoramento, de sinalização, segurança, iluminação, regulação de tráfego, bem como técnicas de trabalho em consonância com as normas e regulamentos vigentes.
    2. Pela qualidade dos materiais utilizados, pela correta aplicação dos métodos de trabalho e, também, pelas consequências que o inadimplemento de suas obrigações a este respeito possa ter no serviço prestado.
    3. Por danos ou prejuízos, diretos ou indiretos, causados à CONTRATANTE ou quaisquer terceiros, em decorrência de falhas nos serviços prestados, omissões, erro quanto à técnica empregada durante sua realização, ou, ainda, dolo, culpa ou negligência de seus empregados ou subcontratados.
    4. Pelo inadimplemento das disposições emanadas pelos órgãos oficiais da Administração Pública.
    5. Caso a CONTRATANTE possa ser, de alguma forma, responsabilizada pelos danos ocasionados pela PROPONENTE e/ou a terceiros, esta deverá comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE, o fato que poderá gerar referida responsabilidade, além de fornecer, à CONTRATANTE, cópia dos documentos que possam auxiliar sua defesa ou, até mesmo, comprovar a falta de fundamento da referida responsabilização.
    6. Colocar à disposição da CONTRATANTE todos os equipamentos, programas de testes, documentação, placas e ferramentas especiais, necessários aos testes dos equipamentos, excluindo se deste Parágrafo as ferramentas e equipamentos normais de manutenção.
    7. Quando comprovado que os fornecimentos não correspondem à garantia oferecida, fica assegurado, à CONTRATANTE, o direito de devolvê-los para substituição ou reparos, com as despesas pagas pela PROPONENTE e com igual período de garantia, contado da data de substituição, sem prejuízo das penalidades aplicáveis. Esta garantia implica obrigatoriedade, por parte da PROPONENTE, de substituir ou refazer, sem ônus para a CONTRATANTE, todos os fornecimentos que forem executados e que venham a ter desgaste anormal, oriundo, por exemplo, de concepção inadequada, de falhas de fabricação ou montagem, ou defeito sistemático de fabricação, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.
  1. Passos esperados de instalação

Antena:

1. Verificação do local de instalação da antena;
2. Montagem da antena Banda Ku com o LNBF inserido
3. Instalação e fixação das antenas;
4. Inserir fita de auto fusão no ponto de conexão entre cabo coaxial e LNBF.
5. Inserir silicone nos pontos de fixação da antena, para evitar infiltrações na residência.
6. Orientação para captação do sinal;
7. Caso necessário, acionamento ao suporte técnico da rede satelital via Central.

Acesso:

1. Verificar viabilidade de instalação dos acessos;
2. Determinar localização do receptor (set top box);
3. Fixar/Acomodar os cabo e/ou fio em caixa de elevação, passagem etc.
4. Furar parede, laje ou similares com instalação de passa cabo;
5. Retirar cabo e/ou fio, tomada ou conector existente, se aplicável;
6. Instalar cabo e/ou fio por duto com suporte do cabo guia caso aplicável, canaleta existente ou parede com fixa cabo;
7. Instalação de conectores coaxiais no cabo;
8. Normalizar o ambiente de instalação.
9. Conectar o receptor (set top box) à rede elétrica;
10. Conectar o cabo coaxial ao receptor (set-top box);
11. Conectar o receptor ao aparelho de TV (através de conexão RCA ou HDMI)
12. Configuração e testes de funcionamento;
13. Atualização de software via pen drive quando necessário;
14. Acionar o Escritório de Serviços para ativação/certificação do sinal, quando aplicável;
15. Capacitação ao Usuário para uso do equipamento;
16. Emitir, atualizar e complementar os documentos e sistemas pertinentes.
17. Colher assinatura do beneficiário quanto ao Termo de Aceite da(s) CONTRATANTE(S) ao Usuário.

Testes:

1. Teste com TV, visando direcionamento e fixação correta da antena
2. Teste de funcionamento, garantindo o máximo nível e qualidade do sinal recepcionado pelo decodificador;
3. Checar as conexões;
4. Revisão geral do trabalho.
   1. Premissas para execução das atividades

Atividades anteriores à instalação:

* + 1. Comunicar ao centro de controle;
    2. Após dar início do trabalho na Ordem de Serviço, a PROPONENTE iniciará os procedimentos de instalação;
    3. Caso ocorra algum tipo de problema, acidente ou ocorrência inesperada na residência do usuário durante a instalação, o instalador deverá imediatamente entrar em contato com sua supervisão, que tratará as ações necessárias junto a PROPONENTE e usuário;
    4. Observar e evidenciar, conforme orientação da PROPONENTE, o efetivo funcionamento de equipamentos e sistemas de TVRO operando na banda C, via antena parabólica e receptor analógico ou digital;
    5. Sempre antes de iniciar as atividades, importante checar se os aparelhos do usuário estão operando normalmente e sem riscos, de maneira que após a instalação não haja nenhuma degradação do sistema existente do usuário.
  1. Manual de conduta do técnico de campo

A PROPONENTE deverá elaborar e disponibilizar o Manual de conduta do técnico de campo sobre o trato com o usuário e este deverá ser objeto de aprovação por parte da CONTRATANTE. Deverão ser elencados comportamentos recomendados e não recomendados nas quatro etapas abaixo:

Inicialização do serviço – Saudações

Apresentação do Técnico

Trato com o usuário durante a Instalação

Finalização do serviço – Despedida

* 1. Cronograma de instalação

A CONTRATANTE disponibilizará a relação total dos “usuários”, de maneira direta ou via terceiros autorizados, a serem atendidos pela PROPONENTE, assim como a relação dos endereços e programação de troca.

O cronograma e/ou agendamento será realizado através de um sistema ou similar da CONTRATANTE para indicar as operações, as datas e horários para a efetiva realização das instalações.

Poderá ocorrer ajuste de agendamento das instalações, como antecipação ou postergação dos atendimentos de acordo com as necessidades do usuário, seguindo as regras abaixo:

* + 1. Alteração deverá ser validada pela CONTRATANTE;
    2. Alteração deverá ser validada pelo usuário.
  1. Pendências de instalação

Todas as anormalidades encontradas na residência do usuário e que porventura não forem possíveis de serem corrigidas durante ou antes dos serviços e que sejam impeditivos para a execução da instalação deverão estar registradas no Check-List como “ANORMALIDADE” e anotadas no campo “Observação”.

O item pendente que necessita de aprovação da CONTRATANTE (fora do escopo contratual) para resolução da anormalidade, a PROPONENTE deverá apresentar Orçamento para CONTRATANTE e aguardar a validação para sanar a respectiva pendência. Aprovações serão realizadas de maneira excepcional, a critério da CONTRATANTE.

A PROPONENTE deverá fornecer relatório fotográfico (antes/depois) dos serviços realizados e das pendências corrigidas evidenciando as anormalidades, para validação da CONTRATANTE. Caso o serviço executado para a resolução de ANORMALIDADES tenha sido provocado pelo técnico/instalador da PROPONENTE, a CONTRATANTE se isenta de responsabilidade e a PROPONENTE deverá corrigir imediatamente, sem ônus para a CONTRATANTE.

Instalações que forem improdutivas ou frustradas por intempéries climáticas, dificuldades de acesso para a instalação na residência ou qualquer outro motivo plausível e comprovado devem ser reportadas pela PROPONENTE e reagendadas pela CONTRATANTE.

* 1. Sistema de Workforce Management (WFM)

A PROPONENTE deverá integrar o seu WFM com o sistema de gestão da EAF | SIGA ANTENADO e deverá coordenar com a CONTRATANTE para que todas as informações relevantes para a fruição dos serviços sejam contempladas no CRM da FRESHWORKS através de API. É imprescindível que haja tal integração dos sistemas antes do início da prestação dos serviços.

É de responsabilidade da PROPONENTE possuir infraestrutura que disponibilize acesso à internet e os dispositivos necessários para o uso dos Sistema de Informação disponibilizados pela CONTRATANTE ou por terceiros autorizados e integrações via nuvem.

É de responsabilidade da PROPONENTE a comunicação imediata no desligamento de qualquer usuário (técnico da PROPONENTE) junto ao contrato, para fins de mitigação no vazamento de dados e remoção da licença associada.

A PROPONENTE deve manter sigilo sobre quaisquer informações da CONTRATANTE às quais tenha acesso. Nesse sentido, a PROPONENTE deverá entregar à CONTRATANTE Termo de Confidencialidade, conforme modelo que será estabelecido após a assinatura do contrato entre as partes.

Devolver e eliminar de suas bases de informações os documentos encaminhados pela CONTRATANTE para a especificação dos serviços, bem como outros artefatos decorrentes desta: os códigos fontes, os executáveis e demais artefatos e documentações pertinentes.

Disponibilizar à CONTRATANTE toda a informação utilizada e/ou produzida na execução dos serviços prestados, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE, contados da data de finalização do contrato.

Os itens abaixo não são exaustivos e podem ser modificados, adicionados ou subtraídos, conforme a necessidade percebida pela EAF durante a operação:

* + 1. Dados do usuário;
    2. Geolocalização;
    3. Identificação do kit;
    4. Número da Ordem de Serviço;
    5. Dados do técnico;
    6. Dados de atendimento.
  1. Check-list/Relatório

Os relatórios/Check-List pré e pós instalação serão elaborados de acordo com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá solicitar alterações nos tipos, formatos e periodicidade dos relatórios e Check-lists, de acordo com a necessidade, da forma que julgar mais adequado para o gerenciamento e acompanhamento do contrato.

O intuito dos relatórios e check-lists é mapear as condições existentes na residência do usuário antes da instalação e após a instalação, com fotos e detalhes que garantam que nenhuma degradação física, estrutural ou de limpeza foi ocasionada na residência do usuário durante os serviços técnicos.

O Check-list e relatório poderá ser preenchido ou postado em um APLICATIVO/PORTAL disponibilizado de uso da PROPONENTE. Ou a CONTRANTE poderá a seu critério, informar meio alternativo de envio.

* 1. INSUMOS - Veículos / Instrumentos e Materiais / Telefones

A PROPONENTE deverá possuir os equipamentos, instrumentos e as ferramentas necessárias para a realização das instalações, testes e medições.

Todo o instrumental e ferramental necessário para a execução dos serviços estão relacionados nos Anexos do Contrato e/ou Procedimentos Vigentes.

A PROPONENTE deve controlar as movimentações necessárias envolvendo os materiais que estão sob sua responsabilidade, podendo a(s) CONTRATANTE(S), a qualquer tempo, realizar inspeções e inventariar os materiais sob responsabilidade da PROPONENTE.

A PROPONENTE deverá verificar o correto funcionamento dos equipamentos terminais e acessórios a serem utilizados nas instalações, assim como a disponibilização e/ou configuração dos mesmos para os fins pretendidos.

* + 1. Veículos

É obrigatória a utilização de veículos de tração 4x4 para acesso a sites onde suas vias não permitam acesso por veículo 4x2.

Os veículos 4x2 não devem exceder 08 (oito) anos de fabricação e os veículos 4x4 não devem exceder 07 (sete) anos de fabricação, desde que estejam em perfeito estado de conservação e manutenção.

A PROPONENTE deverá garantir reposição imediata de veículos que entrarem em manutenção ou furto.

A PROPONENTE deverá possuir os equipamentos, suporte, instrumentos e as ferramentas necessárias para a realização das instalações, testes e medições.

A PROPONENTE deve controlar as movimentações necessárias envolvendo os materiais que estão sob sua responsabilidade, podendo a CONTRATANTE, a qualquer tempo, realizar inspeções e inventariar os materiais sob responsabilidade da PROPONENTE.

A PROPONENTE deverá verificar o correto funcionamento dos equipamentos terminais e acessórios a serem utilizados nas instalações e reparos, assim como a disponibilização e/ou configuração dos mesmos para os fins pretendidos. O item ii) Instrumentos e Materiais, traz os detalhes de equipamento e miscelâneas.

* + 1. Instrumentos e Materiais

Cada equipe deverá possuir instrumentos suficientes para atender as normas regulamentadoras (NRs) e também os serviços estabelecidos em contrato.

Todos os instrumentos de testes utilizados nos serviços de instalação serão de responsabilidade da PROPONENTE, e os mesmos deverão estar disponíveis para operação no início das atividades.

Quando aplicável a CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento o plano de calibração e os respectivos certificados.

A CONTRATANTE sugere a seguinte lista de ferramentas para instalação e medição na tabela a seguir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item** | **Descrição** | **Etapa de Instalação** |
| Escada extensiva 19 degraus | Escada para acesso de instalação das antenas | Ferramenta de Instalação |
| Furadeira a bateria | Furadeira a bateria para instalação das antenas | Ferramenta de Instalação |
| Cabo Guia passa fio - 20 m | Cabo guia para passagem de cabo Coxial RG6 | Ferramenta de Instalação |
| Alicate de Corte | Corte de sobra de cabo | Ferramenta de Instalação |
| Desencapador de cabo coaxial RG6 | Desencapar e conectar conector coaxial RG6 | Ferramenta de Instalação |
| Alicate Crimpador para conector no cabo RG6 | Crimpagem do cabo RG6 | Ferramenta de Instalação |
| Chave Allen | Para regular desencapador de cabo coaxial | Ferramenta de Instalação |
| Chave de porca para cabo coaxial | Chave para tirar e colocar cabo coaxial | Ferramenta de Instalação |
| Chave de parafuso | Chave de parafuso | Ferramenta de Instalação |
| Medidor de Qualidade de sinal | Exibição do nível de qualidade do sinal recebido | Ferramenta de Medição |
| Medidor de intensidade de sinal | A exibição da intensidade do sinal recebido no receptor. | Ferramenta de Medição |
| Wattímetro de RF Digital - frequência adequada | Medição da qualidade e intensidade do sinal | Ferramenta de Medição |
| Multímetro Digital | Para assegurar que a tensão da tomada está em níveis aceitáveis de operação | Ferramenta de Medição |

A PROPONENTE deverá suprir e garantir o fornecimento dos materiais/miscelâneas para instalação da antena, conforme segue a tabela a seguir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item** | **Descrição** | **Etapa de Instalação** |
| BUCHA DE NYLON S6 | Bucha convencional para acabamento em alvenaria | Antena |
| BUCHA; ACABAMENTO FTB; BRANCA; S09 | Bucha plástica para acabamento de furo em alvenaria nos casos de passagem de cabo coaxial | Antena |
| FECHO ACO INOX 3/4 PARA FITA INOX 12MM | Destinado a aplicações em Fitas de Amarração de Aço Inox de diversas medidas para fixação de elementos de redes externas de telecomunicações | Antena |
| PARAFUSO; MATERIAL CORPO: ACO; BUCHA S6 | Parafuso para fixação da base da antena | Antena |
| PARAFUSO; P160; 10MM; 100MM | Parafuso para fixação da base da antena | Antena |
| PARAFUSO; TIPO PARAFUSO: CABECA QUADRADA; MATERIAL CORPO: ACO; DIAMETRO: 10MM; COMPRIMENTO TOTAL: 100MM; PR60 | Parafuso para fixação da base da antena | Antena |
| PITAO; BUCHA; 8POL | Parafuso para fixação da base da antena | Antena |
| PREGO; TIPO PREGO: C/CABECA; MATERIAL CORPO: ACO CARBONO SAE1020; TRATAMENTO SUPERFICIE: ZINCADO FOGO; TAMANHO: 10X10; FORNECIMENTO: 1KG | Prego para fixação do fixa cabo | Antena |
| Vaselina branca sólida industrial 1KG | Material utilizado para passagem de cabos e fios em dutos e tubulações | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| Fita isolante 20m | Material utilizado para eventuais emendas de cabos com vedação e isolação elétrica | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| Flanela branca | Material utilizado para limpeza do equipamento e na passagem de vaselina nos cabos | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| Detergente para limpeza | Material utilizado para limpeza do equipamento e na passagem dos cabos | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| ÁLCOOL ISOPROPILICO | Material de limpeza e desinfetante | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| ABRACADEIRA FLEXIVEL; MATERIAL CORPO: POLIAMIDA; COR: NATURAL; COMPRIMENTO: 100MM; LARGURA: 2,5MM | Fita para fixação de cabos coaxiais em caixas de passagem e formatação de cabos coaxiais. | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| BASTAO COLA QUENTE 500G 12 BARRAS | Utilizado para fixação do cabo coaxial na alvenaria | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| FIXA CABO; GRAMPO; 8MM; BRANCO; C/PREGO; ACO; P/CABO COAXIAL RG6; 100UN | Braçadeira de plástico para fixação de cabo coaxial em caixas de passagem parede. | Cabo de conexão entre antena e receptor |
| Adaptador de tomada 3p - 2p | Adaptador bivolt de tomada 3pino (F,N,T) para 2 pinos (F,N) para fonte de alimentação | Receptor Digital |

* + 1. Telefone

Cada membro das equipes de manutenção deve dispor de Linhas telefones celulares smartphones com internet suficiente para comunicação e envio dos relatórios necessários para as atividades.

A CONTRATANTE poderá exigir a qualquer momento que a PROPONENTE faça aquisição de aparelhos telefônicos, sem ônus para CONTRATANTE, para utilização das ferramentas de gestão da CONTRATANTE com dados suficientes para que o membro da equipe possa realizar as atividades previstas sem interrupção.

A PROPONENTE deverá utilizar a critério da CONTRATANTE aplicativos do tipo WhatsApp ou similares para agilizar comunicações bem como acelerar as informações gerenciais.

Além de possibilitar a instalação de software para gestão de falhas, inventários e workflow o mesmo deve suportar a ferramenta para gestão de trabalho em altura onde o técnico deverá comunicar a início de atividades em altura ao seu supervisor.

* 1. Infraestrutura do Usuário

A PROPONENTE deverá verificar a infraestrutura do usuário ou outros componentes/serviços que se façam necessários, de acordo com normas e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE antes da execução das instalações dos serviços. Caso haja necessidade de infraestrutura complementar ou problemas que inviabilizem a execução dos serviços, não especificada ou prevista anteriormente, estas deverão ser comunicadas à CONTRATANTE e ao usuário.

* 1. Central de Despacho

A PROPONENTE deverá possuir uma Central de Despacho com atendimento para monitoração, planejamento e controle das atividades das equipes de campo.

Todas as informações relacionadas aos acionamentos solicitados pela CONTRATANTE deverão estar inseridas no Sistema de Gestão para que se possa ser emitido os respectivos relatórios e indicadores. A CONTRATANTE poderá solicitar que a PROPONENTE faça as atualizações diretas no seu Sistema de Gestão.

A Central de Despacho deverá possuir uma estrutura (Colaboradores, Telefones e Computador) que possa suportar toda demanda de atividades referentes ao escopo dos serviços contratados.

Algumas atividades da equipe da Central de Despacho:

* + 1. Monitoramento das plataformas de gerências ou similar;
    2. Apoio no planejamento;
    3. Despacho de equipes técnicas para campo;
    4. Tratamento dos problemas;
    5. Escalonamento;
    6. Interface com a CONTRATANTE para acompanhamento e resolução de problemas;
    7. Tratativa com o usuário;
    8. Certificação/auditoria das atividades;
  1. Comunicação entre empresas

A CONTRATANTE efetuará o acionamento da PROPONENTE por meio dos recursos de comunicações definidos pela CONTRATANTE:

A PROPONENTE deverá manter uma Central de Despacho, com recursos para acesso à internet para recebimento dos acionamentos. A CONTRATANTE disponibilizará para PROPONENTE o meio de comunicação (WEB ou Link de Acesso) para acessos aos sistemas de acionamentos e aplicativos para atendimento ao escopo contratual.

É de responsabilidade da PROPONENTE informar a CONTRATANTE no caso de impossibilidade temporária do recebimento dos acionamentos em tempo real, para que se possa utilizar outro meio pré-estabelecido como contingência, até que o fluxo de informações esteja restabelecido.

A falta de meios de comunicações confiáveis da PROPONENTE não será justificativa para o não atendimento em tempo hábil.

A PROPONENTE deverá manter equipe de sobreaviso com sistema de comunicação redundante. Deverá informar também o número dos telefones para acionamentos em caso de ocorrências, nos vários níveis hierárquicos (e*scalation list)* da PROPONENTE.

Quaisquer alterações futuras que venham melhorar o processo de abertura e fechamento de acionamentos e agregar valor às atividades, poderão ser implementadas a critério da CONTRATANTE. O Centro de Despacho da PROPONENTE deverá entrar em contato, diretamente com o Centro de Operação da CONTRATANTE através de ferramenta eletrônica (a ser definido pela CONTRATANTE após a assinatura de contrato) no ato da conclusão do serviço especificado no acionamento.

A PROPONENTE deverá informar antes do início da operação, o número de contato telefônico, celular e-mail do Centro de Despacho e de toda a equipe de gestão.

* 1. Teste de qualidade

A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos, comprometendo-se a PROPONENTE a adaptar-se após notificação da CONTRATANTE.

A notificação por parte da CONTRATANTE poderá ser realizada por ofício ou por envio de mensagem eletrônica ao gerente de contrato da PROPONENTE.

A PROPONENTE deve obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE e efetuar entregas compatíveis e totalmente aderentes aos produtos e tecnologias especificados pela CONTRATANTE.

A PROPONENTE deverá executar testes de operacionalidade com objetivo de garantir a qualidade dos serviços, conforme normas e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE.

* 1. Documentação Complementar

A PROPONENTE deverá complementar os documentos pertinentes, atualizar os sistemas envolvidos e fornecer ao beneficiário toda a orientação necessária para utilização do serviço e funcionamento do controle remoto do receptor.

* 1. Serviço de Infraestrutura e Civil

Os danos de infraestrutura que ocorrerem no ambiente do usuário serão de responsabilidade da PROPONENTE e deverão ser reparados no mesmo dia.

* 1. Procedimento de Garantia de Serviços

A PROPONENTE deverá seguir todos os procedimentos definidos pela CONTRATANTE para a garantia dos serviços, em relação aos tipos de testes a serem executados, aos sistemas que deverão ser consultados e registrados os resultados dos testes;

A PROPONENTE será responsável integralmente pela supervisão e gestão de todos os trabalhos realizados.

* 1. Recebimento e Aceite dos Serviços

Além das Condições Gerais do Contrato, a CONTRATANTE se reserva o direito de realizar as provas e medidas necessárias para comprovar a qualidade dos serviços executados.

A PROPONENTE colocará à disposição da CONTRATANTE as ferramentas e ajuda pessoal para realizar as comprovações necessárias.

A PROPONENTE se compromete a colaborar em quaisquer procedimentos de investigação decorrente do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus colaboradores no relacionamento com os beneficiários e/ou funcionários da CONTRATANTE.

1. NÍVEIS DE SERVIÇO

A PROPONENTE deve cumprir os níveis de serviços – SLAs definidos pela CONTRATANTE e acordados com a PROPONENTE, priorizando o cumprimento de prazos e a qualidade de serviços.

* 1. Níveis de Serviço

Os Níveis de Serviço estabelecidos pela CONTRATANTE entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 15 (quinze) dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções.

A PROPONENTE deverá apresentar ainda um relatório consolidado diário, semanal e mensal para CONTRATANTE, apresentando os índices abaixo do item 7.b, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

* 1. Indicadores de Níveis de Serviço

A PROPONENTE deverá disponibilizar online à CONTRATANTE todos os relatórios, diários, semanais e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos.

A CONTRATANTE se preserva no direito de avaliar periodicamente os KPIs:

* + 1. Saída diária (Retirada x Total em estoque)
    2. Agendamento (Agendamento realizado x total apto para agenda)
    3. Sucesso de instalações (instalações realizadas x agendamentos)
    4. Instalações por período (Quantidade de instalação por dia x técnico)
    5. Produção em estoque (Total Produzidos x Quantidade de Pedidos)
    6. Outros indicadores a serem definidos a critério da CONTRATANTE em tempo de operação.

\*Todos KPIs deverão apresentar granularidade de: Dia, Semana, Mês, Técnico, Bairro, Munícipio, UF.

1. PENALIDADES

A CONTRATANTE reconhece e aceita que somente fará jus à multa prevista acima caso notifique a PROPONENTE por escrito ao verificar-se o não atendimento aos Indicadores de Nível de Serviço previstos e não conformidades identificadas.

Pelo não cumprimento dos Indicadores de Nível de Serviço estabelecido no contrato, a PROPONENTE incorrerá em multas conforme descrito abaixo.

As multas previstas ao não cumprimento dos indicadores serão pagas pela PROPONENTE a CONTRATANTE por meio de desconto nos pagamentos previstos.

A CONTRATANTE poderá utilizar outro FORNECEDOR caso a equipe da PROPONENTE não realizar as atividades do escopo contratual. Esses custos serão repassados a PROPONENTE.

Caso a PROPONENTE seja penalizada durante 03 (três) meses seguidos, a CONTRATANTE tem o direito de romper o contrato sem ônus à CONTRATANTE. Se for comprovado o prejuízo durante os meses penalizados, a CONTRATANTE terá todo o direito de pedir ressarcimento a PROPONENTE.

A PROPONENTE terá oportunidade de justificar e apresentar plano de ação para todos os problemas de não atendimento e não conformidade encontrados, e caberá a CONTRATANTE avaliar cada um antes de executar a penalidade.

Os Indicadores de Nível de Serviço serão medidos mensalmente e estabelecidos pela CONTRATANTE:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO** | **META** | **PENALIDADE** |
| Instalações cumpridas no prazo | >=90% | 5% |
| Devolução dos kits para o Posto Avançado em até 3 dias | >= 90% | 5% |

A aplicação das penalidades terá como o somatório dos percentuais de penalidade ao valor total da fatura mensal.

1. AUDITORIA TÉCNICA/QUALIDADE

A PROPONENTE deverá permitir à CONTRATANTE acesso irrestrito local ou remoto aos sistemas para fins de auditoria em segurança e/ou de qualidade; tais auditorias serão efetuadas pela CONTRATANTE, quando for julgado necessário.

As auditorias irão atribuir uma nota de 1 a 5, onde sendo 5 totalmente satisfeito e 1 totalmente insatisfatório, toda e qualquer nota igual ou abaixo de 3 passível de melhoria.

Os itens a serem avaliados:

* + 1. Infraestrutura – Serão verificadas condições de trabalho e EPIs se estão de acordo às normas técnicas do setor;
    2. Recurso de contingência – Serão verificados as contingências necessárias para atender a infraestrutura e dados do processo;
    3. Recursos de segurança do trabalho e da informação.

O resultado da auditoria será levado a conhecimento da PROPONENTE que irá efetuar as melhorias aos pontos que obterem nota de avaliação abaixo do esperado.

A CONTRATANTE definirá a empresa a prestar o serviço de auditoria, se optar por não o fazer ela própria.

1. RELATÓRIOS E DASHBOARDS

Apresentar quinzenalmente a consolidação de todas as atividades realizadas para aprovação, em data a ser definida pela CONTRATANTE. Relatórios diários e semanais deverão ser pontuados para acompanhamento da evolução, tais como:

* + 1. Relatório Gerencial de Serviços executados;
    2. Relatório Gerencial sobre as devoluções dos equipamentos devolvidos para logística reversa.

Os documentos acima relacionados podem ser entregues em “mídia” eletrônica ou através de outro meio informado pela CONTRATANTE.

Apresentar semanalmente ou até diariamente à supervisão local da PROPONENTE o relatório das atividades previstas e executadas, assim como relato dos problemas encontrados e destacar com plano de ação os desvios para correção.

A PROPONENTE deverá fornecer de forma sistemática relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível para a EAF efetuar o acesso e a extração desses relatórios através de portal WEB via acesso remoto seguro, devendo o mesmo ser protegido por login e senha (ou ainda com utilização adicional de fator múltiplo de identificação – MFA) , que será de uso exclusivo da EAF. Por meio de interface api/web service ou conexão direta com banco de dados da PROPONENTE para consultas e ou para cálculo dos KPIs a critério da EAF.

Os dados armazenados pela PROPONENTE devem conter uma camada de segurança. Desejável criptografia de repouso utilizando a criptografia AES de 256 bits além de estar em conformidade com o FIPS 140.

Importante frisar que a PROPONENTE deve obrigatoriamente fornecer um dicionário de dados das informações que serão enviadas para a o ambiente nuvem da EAF. O dicionário consiste em um de-para a relação das tabelas utilizadas no banco de dados da PROPONENTE com as referências dos KPIs solicitados pela EAF.

De acordo com a maturação da operação a CONTRATANTE poderá solicitar outros relatórios para a PROPONENTE, cruzando dados para geração de informações para tomada de decisão sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

Para a geração dos relatórios contemplando os dados dos sistemas da CONTRATANTE, caso se faça necessária alguma integração de dados, é responsabilidade da PROPONENTE efetuar a integração necessária entre seus sistemas e os sistemas operacionais da PROPONENTE.

Disponibilização de dados: A PROPONENTE deve disponibilizar, via API (demonstrar capacidade a partir de integrações já existentes e abordagens para garantir a performance da API em alto volume de dados, por exemplo, sistemas de paginação para que seja transmitido apenas os dados que não foram transmitidos anteriormente para a infraestrutura da EAF) e/ou banco de dados, os dados relacionados às ferramentas a fim da EAF gerar Indicadores e dashboards em seu próprio ambiente. Os dados devem ser disponibilizados por meio de um ou mais webservices. Os webservices devem ser desenvolvidos em REST, suportando estruturas em JSON, utilizando o protocolo de transporte em HTTPS (caso a PROPONENTE não ofereça suporte a REST, detalhar a proposta alternativa para o desenvolvimento dessa integração). A PROPONENTE deve disponibilizar uma documentação clara e objetiva que permita a EAF consumir as APIs.

Os relatórios gerados devem ser apresentados de maneira onde os dados estejam agrupados, ou seja, não é possível a identificação do indivíduo na visualização – dados anonimizados.

Os relatórios são de responsabilidade da PROPONENTE e devem ser apresentados e entregues com base nos períodos determinados pela EAF, os indicadores são apresentados de maneira não exaustiva anteriormente na RFP, podendo ser modificados a qualquer tempo a pedido da EAF.

1. QUANTITATIVO - ESTIMATIVAS

As estimativas de instalação estão demonstradas no documento Anexo II Capacidade de instalação diária.

1. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A PROPONENTE deverá comprovar através de Atestados de Capacidade Técnica de instalação de equipamentos em Banda Ku e/ou TVRO fornecidos pelas principais Operadoras do Brasil que executou trabalho semelhante ao requerido no edital.