



ESTADO DE GOIÁS
SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS E MILITARES DO ESTADO DE GOIÁS
SETOR DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

MINUTA DE CONTRATO

MINUTA DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE
DOS SERVIDORES PÚBLICOS E MILITARES DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO SAÚDE E A EMPRESA
_____, NA FORMA ABAIXO:

O SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS E MILITARES DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO SAÚDE, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 50.565.317/0001-43, sediada à Av. Primeira Radial, nº 586, Bairro Setor Pedro Ludovico, CEP 74.820- 300 - Goiânia - GO, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo seu Presidente, **JOSÉ ORLANDO RIBEIRO CARDOSO**, brasileiro, inscrito no CPF sob n.º XXX.338.877-XX, e pelo seu Diretor de Administração e Finanças, **LUIZ ALBERTO D'ÁVILA DE ARAUJO**, brasileiro, inscrito no CPF sob n.º XXX.323.431-XX, e do outro lado a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, situada à _____, neste ato representa por _____, inscrito no CPF sob nº _____, doravante designada CONTRATADA, celebram o presente Contrato, Pregão Eletrônico nº ____/2024, com fulcro no artigo 6º, inciso I, do Regulamento de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços do Serviço Social Autônomo, aplicando-se subsidiariamente, no que couber, às disposições da lei 14.133/2021, mediante as Cláusulas e condições a seguir:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a contratação de serviços de PABX em nuvem, baseado em protocolo SIP, incluindo tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Instrumento, com vistas a atender às necessidades e interesses do Ipasgo Saúde.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Os requisitos de negócio e tecnológico deverão ser alinhados, conforme tabela abaixo:

Requisito de negócio	Requisito tecnológico
A nova solução deve permitir a possibilidade de comunicação com o Ipasgo Saúde através de sistema de telefonia tradicional, ainda de amplo uso.	A solução CONTRATADA deve permitir chamadas de voz para telefones fixos no sistema STFC.
	A solução CONTRATADA deve permitir chamadas de voz para telefones celulares no Serviço Móvel Pessoal (SMP).
A nova solução deve possuir níveis de serviço iguais ou superiores aos existentes nos contratos vigentes.	A solução deve estar disponível 24 horas por dia, conforme critérios estabelecidos pelas regulamentações da Anatel.
	Os datacenters da empresa provedora da solução devem possuir certificação que garanta a alta disponibilidade dos serviços prestados, preferencialmente em tier3.
A nova solução deve prover o atendimento aos beneficiários via número único nacional e recebimento de ligações por 0800.	A solução deve prover ramais e P.A em filas de atendimento dos beneficiários, com possibilidade de atendimento e gravação das ligações recebidas pelos beneficiários do Ipasgo Saúde

Tabela 1 - Requisito de Negócio x Requisito Tecnológico

2.2. Demais requisitos necessários e suficientes da Solução de TIC:

- 2.2.1. melhoria da disponibilidade e continuidade dos serviços de telefonia e comunicação;
- 2.2.2. realizar a atualização tecnológica dos meios de comunicação;
- 2.2.3. otimização dos recursos computacionais;
- 2.2.4. dispor de recursos tecnológicos condizentes com as necessidades do Ipasgo Saúde;
- 2.2.5. garantia de solução operacional;
- 2.2.6. redução dos incidentes e indisponibilidade dos sistemas de telefonia/comunicação do Ipasgo Saúde; e
- 2.2.7. aptidão técnica mínima para executar serviços de acordo com as características e os volumes pretendidos.

2.3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.3.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada, autorizada pela ANATEL, para prestação de serviços de telefonia, incluindo o fornecimento e configuração de PABX virtual em nuvem, portabilidade numérica, chamadas de voz para telefones fixos e móveis ilimitados em todo o território nacional, linha 0800 e fornecimento e instalação de ramais IP em regime de comodato.

2.4. Detalhamento dos Bens e Serviços que compõem a Solução:

2.4.1. a solução deve seguir o plano geral de metas da Anatel e possuir números válidos na rede nacional de telefonia, para as áreas de cobertura os códigos de área 61, 62 e 64, do Estado de Goiás, do tipo discagem direta a ramal (DDR);

- 2.4.2. o serviço de PABX deve ser baseado em software virtualizado e instalado em data center com classificação Tier3 disponibilizado pela licitante;
- 2.4.3. migração das linhas fixas existentes, de acordo com a legislação vigente sobre portabilidade numérica, conforme a legislação vigente, resolução nº 460 de 19 março de 2007 ou superior;
- 2.4.4. ligações telefônicas ilimitadas e gratuitas para fixos e móveis em todo o território nacional;
- 2.4.5. fornecimento de aparelhos IP em regime de comodato;
- 2.4.6. cada aparelho IP deve ser instalado e configurado pela CONTRATADA para perfeito uso na solução CONTRATADA;
- 2.4.7. cada aparelho de ramal deve conter 2 (duas) portas *Ethernet*;
- 2.4.8. em caso de defeito, o aparelho deverá ser reparado ou substituído por um novo;
- 2.4.9. vigência de 60 (sessenta) meses; e
- 2.4.10. O CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional.

2.5. Condições mínimas indispensáveis para contratação:

2.5.1. DATACENTER

2.5.1.2. A solução de PABX em nuvem deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF. Será aceito certificação TIER III em substituição às certificações exigidas.

2.5.1.3. O tráfego de voz entre ramais e de / para o serviço telefônico fixo comutado (STFC) deverá exclusivamente ser processado e transitado em datacenters situados em território brasileiro. Todos os Session Corder Controllers (SBC) de voz deverão estar obrigatoriamente hospedados em datacenters situados em território brasileiro.

2.5.1.4. A solução PABX e nuvem deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

2.5.2. SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

2.5.2.1. A CONTRATADA deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços.

2.5.2.2. Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea.

2.5.2.3. Para ligações externas, de ramal para STFC, deverá ser disponibilizado um quantitativo de canais (ligações simultâneas) igual ou superior a 20% da quantidade total de ramais.

2.5.2.4. Todos os ramais deverão ser fornecidos com número DDR (Discagem Direta a Ramal).

2.5.2.5. Caso seja opção do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar a portabilidade dos números atualmente utilizados, sem ônus adicionais.

2.5.2.6. O serviço telefônico nas modalidades Local e Longa Distância, compreendem a realização de chamadas locais para telefones e para telefones móveis por meio de Troncos, bem como recepção de chamadas diretamente nos ramais:

2.5.2.6.1. **Serviço Telefônico FIXO - FIXO (local)**, na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades do Ipasgo Saúde, para telefones fixo nesta mesma área;

2.5.2.6.2. **Serviço Telefônico FIXO - MÓVEL (local)**, na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local em que está compreendida as unidades do Ipasgo Saúde, para telefones móveis nesta mesma área;

2.5.2.6.3. **Serviço Telefônico FIXO - FIXO (longa distância)**, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones fixos compreendidas por códigos nacionais (DDD);

2.5.2.6.4. **Serviço Telefônico FIXO - MÓVEL (longa distância)**, na modalidade Longa Distância Nacional compreendido por todo território nacional. Abrange as ligações originadas em telefones fixo e destinadas a telefones moveis compreendidas por códigos nacionais (DDD); e

2.5.2.6.5. **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**, na modalidade Discagem Direta Gratuita Dedicada e Comutada (DDG – 0800).

2.5.2.7. A prestação do serviço de DDG 0800 implicará no fornecimento de um número único, nacional, no formato 0800 XYZ MCDU.

2.5.2.8. O serviço 0800 deve prover sinalização de linha E1 ou ISDN ou SIP.

2.5.2.9. Prestar serviços de Telefonia Urbana e Interurbana, com características de tarifação reversa e número único nacional.

2.5.2.10. Números telefônicos específicos (únicos) do CONTRATANTE, com cobertura Estadual e nacional, no modelo 0800.

2.5.2.11. Concentrar de todas as chamadas originadas em qualquer parte do Território Estadual e Nacional para a central de atendimento do CONTRATANTE.

2.5.2.12. Prover garantia de qualidade, disponibilidade e desempenho.

2.5.2.13. Prover compatibilidade com as tecnologias e padrões de mercado.

2.5.2.14. A CONTRATADA deverá providenciar os equipamentos, infraestrutura, interfaces, cabos conectores e serviços necessários à perfeita integração dos acessos com a CONTRATADA, sem custo adicional ao CONTRATANTE incluindo todos os custos referentes a atualizações tecnológicas, substituição de equipamentos e suporte técnico.

2.5.2.15. O serviço 0800 deverá prover as seguintes facilidades:

2.5.2.15.1. O Serviço deverá permitir ao CONTRATANTE restringir as áreas das quais não deseja receber chamadas, podendo os beneficiários originadores dessas ligações receberem mensagens gravadas com as informações pertinentes.

2.5.2.15.2. A CONTRATADA deverá permitir ao CONTRATANTE restringir às áreas das quais não deseja originar chamadas.

2.5.2.15.3. A qualquer momento, o CONTRATANTE poderá solicitar da CONTRATADA o bloqueio ou desbloqueio de ligações celulares para o número 0800.

2.5.2.15.4. A CONTRATADA deverá permitir utilizar a qualquer momento as facilidades do serviço 0800 como se segue:

2.5.2.15.4.1. número Único Nacional - Permite identificar a CONTRATANTE, em todo o território nacional, através de um único número 0800, independentemente da localização de seus Centros de Atendimento; e

2.5.2.15.4.2. restrição da Área de Abrangência - Permite definir as áreas das quais não deseja receber chamadas.

2.5.3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA

2.5.3.1. Todo o gerenciamento e operação do sistema deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais.

2.5.3.2. A ferramenta de gerenciamento deverá permitir a configuração de perfis de beneficiários, no mínimo 03 (três), definindo níveis de acesso a cada perfil.

2.5.3.3. Deverá possuir painéis para acompanhamento em tempo real (dashboard), que apresentem pelo menos as seguintes informações:

2.5.3.3.4. Disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma;

2.5.3.3.5. Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza;

2.5.3.3.6. Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação;

2.5.3.3.7. Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN);

2.5.3.3.8. Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN); e

2.5.3.3.9. Visualização da lista telefônica pública e privada.

2.5.3.4. Deverá permitir a emissão de relatórios que apresentem as seguintes informações:

2.5.3.4.1. Disponibilidade da solução;

2.5.3.4.2. Disponibilidade de cada ramal;

2.5.3.4.3. Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação;

2.5.3.4.4. Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data;

2.5.3.4.5. Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data;

2.5.3.4.6. Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas;

2.5.3.4.7. Evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses;

2.5.3.4.8. Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch;

2.5.3.4.9. A solução deverá seguir diretrizes de boas práticas de segurança de sistemas, conforme ISO 27024;

2.5.3.4.10. Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados; e

2.5.3.4.11. A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado e etc) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pelo CONTRATANTE.

3.5.3.5. Todos os ramais deverão permitir as seguintes funcionalidades básicas:

3.5.3.5.1. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).

3.5.3.5.2. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.

3.5.3.5.3. Desvio incondicional de chamadas (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).

3.5.3.5.4. Desvio de chamada em caso de ocupado (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).

3.5.3.5.5. Desvio de chamada por não atendimento (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).

3.5.3.5.6. Desvio de chamada quando indisponível (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).

3.5.3.5.7. Possibilidade de criação de grupos de atendimento.

3.5.3.5.8. Transferência de chamadas (O serviço de transferência de chamadas permite que o usuário transfira uma chamada para um destino especificado. As transferências de chamadas podem ser cegas, com consulta de terceiros ou com consulta de três vias).

3.5.3.5.9. Identificação do número chamador - BINA (A entrega de ID da linha de chamada retransmite a identidade de um chamador para o dispositivo do usuário, se o dispositivo for capaz de exibir essas informações).

3.5.3.5.10. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.

3.5.3.5.11. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).

3.5.3.5.12. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.

3.5.3.6. Todos os ramais devem ser fornecidos com licença de softphone básico, para atendimento de ligações internas e externas, que implemente as seguintes funcionalidades mínimas:

3.5.3.6.1. Deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP.

3.5.3.6.2. Deve permitir ligações e conferências de áudio e videoconferência, com até 25 participantes internos na mesma conferência / videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.

3.5.3.6.3. Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10, iOS 29.5 ou superior e Android 8 ou superior, sendo que uma única licença deverá permitir seu registro em todos os sistemas operacionais acima descrito, de forma simultânea.

3.5.3.6.4. Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).

3.5.3.6.5. Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone.

3.5.3.6.6. Permitir ao usuário a ocultação de seu estado de presença para outro usuário ou para grupo de beneficiários.

3.5.3.6.7. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado".

3.5.3.6.8. Deve suportar transferência de chamadas.

3.5.3.6.9. Deve suportar retenção de chamada.

3.5.3.6.10. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos.

3.5.3.6.11. Deve suportar codecs de áudio G.711 ou G.729 ou G.722.

3.5.3.6.12. Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

3.5.3.6.13. Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.

3.5.3.6.14. Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

3.5.3.6.15. Permitir o compartilhamento de tela e conteúdo, sem a necessidade de estabelecimento de ligação de voz e/ou vídeo.

3.5.3.6.16. Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência.

3.5.3.6.17. Permitir o uso da logomarca do CONTRATANTE na tela de usuário.

3.5.3.6.18. Permitir que os beneficiários consultem dados estatísticos que demonstrem em determinado período de tempo, no mínimo, quais as suas principais conexões, tempo e quantidade de reuniões realizadas, novas conexões e total de conexões.

3.5.3.6.19. Permitir o ajuste da redução de ruído, de forma que o usuário possa optar entre remover todo o ruído de fundo, remover somente o ruído de fundo que não seja voz e otimizar redução de ruídos de forma a permitir frequências de música.

2.5.4. SBC - SESSION BORDER CONTROLLER

2.5.4.1. A solução deverá possuir *Session Border Controller* com as seguintes características mínimas:

2.5.4.1. Deverá ser instalado juntamente com a solução em nuvem, com as mesmas características de hospedagem.

2.5.4.2. Não é obrigatório que seja do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP centralizada, desde que resguardada inteira interoperabilidade e compatibilidade com o restante da solução e cumpra as funções aqui descritas.

2.5.4.3. Deve suportar sessões com terminais SIP de voz e vídeo.

2.5.4.4. Deve suportar RFC 3261.

2.5.4.5. Deve suportar proteção DoS/DdoS.

2.5.4.6. Deve suportar Buffer de jitter dinâmico.

2.5.4.7. Deve suportar supressão de silêncio/ruído de conforto.

2.5.4.8. Deve suportar Codecs: G.711, G.733.1, G.726, G.729A/B, GSM-FR, AMR-NB, AMR-WB (G.722.2), SILK-NB/WB, Opus-NB/WB.

2.5.4.9. Criptografia e autenticação TLS, DTLS, SRTP, HTTPS, SSH, autenticação SIP Digest cliente/servidor, RADIUS Digest.

2.5.4.10. Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP.

2.5.4.11. Deve suportar transporte com TLS.

2.5.4.12. Deve suportar IPv4/IPv6.

2.5.4.13. Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas.

2.5.4.14. Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP.

2.5.4.15. Deve suportar SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.

2.5.4.16. Deve suportar roteamento estático configurável.

2.5.4.17. Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN.

2.5.4.18. Deve suportar separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.

2.5.4.19. Deve suportar media anchoring.

2.5.4.20. Deve suportar redundância.

2.5.4.21. Deve suportar transcoding de áudio e vídeo.

2.5.4.22. Deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS)

2.5.4.23. Deve suportar protocolo HTTPS.

2.5.4.24. A CONTRATADA deverá garantir que haja atualização de versões estáveis das plataformas de software e atualização de versões de firmware do SBC durante todo o período da contratação.

2.5.6. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 1:

2.5.6.1. As licenças de ramais tipo 1 deverá permitir:

2.5.6.2. Deverá permitir o uso simultâneo de até 2 dispositivos (um telefone IP e uma licença de softphone), de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.

2.5.6.3. Conferência de voz nos telefones IP, com até 3 participantes internos e/ou externos.

2.5.7. LICENÇAS DE RAMAL TIPO 2:

2.5.7.1. As licenças de ramais tipo 2 deverá permitir:

2.5.7.1.1. Deverá permitir o uso simultâneo de até 5 dispositivos, podendo ser telefones IP e/ou softphone, de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.

2.5.7.1.2. Conferência de voz nos telefones IP com até 15 participantes.

2.5.7.1.3. Captura de chamadas (A Captura de Chamada é um serviço multiusuário que permite que beneficiários selecionados respondam a qualquer linha que esteja tocando em seu grupo de captura de chamada).

2.5.7.1.4. Música em chamadas em espera (O serviço de usuário do Music On Hold permite que um usuário toque músicas personalizadas para os chamadores quando a chamada é retida ou estacionada).

2.5.7.1.5. Cadeado eletrônico (Códigos de autorização para efetuar chamadas).

2.5.7.1.6. Não perturbe (Quando o usuário ativa o serviço Não Perturbe (DND), todas as chamadas para o usuário são processadas como se o usuário estivesse ocupado e não pudesse receber chamadas).

2.5.7.1.7. Desvio Noturno (O Night Forwarding permite que as chamadas externas recebidas no usuário sejam redirecionadas para um destino especificado em um horário estabelecido).

2.5.7.1.8. Retorno automático de chamadas (O Automatic CallBack permite ao originador ser notificado quando o lado chamado, em caso de ocupado, ficar livre).

2.5.8. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 1:

2.5.8.1. As licenças de softphone tipo 1 deverão possibilitar a inclusão das seguintes funcionalidades nas licenças de softphone básico:

2.5.8.2. Deverá permitir até 49 participantes em ligações por videoconferência e até 120 participantes em conferência por áudio, com participantes internos e externos na mesma sessão, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.

2.5.8.3. Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala.

2.5.9. LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 2:

2.5.9.1. As licenças de softphone tipo 1 deverão possibilitar a inclusão das seguintes funcionalidades nas licenças de softphone básico:

2.5.9.2. Deve permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 500 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.

2.5.9.3. Deve ser possível o acesso às salas de áudio e videoconferência através de URL com o endereço da sala.

2.5.9.4. Permitir a gravação da reunião (voz e vídeo), local e na nuvem, sendo que na nuvem deve estar disponível, no mínimo, 10GB de espaço para armazenamento das gravações.

2.5.9.5. Permitir a transmissão ao vivo (Live Streaming) da reunião nas plataformas Youtube e Facebook / Instagram.

2.5.9.6. Deve permitir o controle remoto do desktop, permitindo que determinado participante possa editar documentos no desktop do organizador da reunião.

2.5.10. LICENÇAS DE URA

2.5.10.1. A Solução de PABX Virtual em Nuvem deve possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

2.5.10.2. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF.

2.5.10.3. Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.

2.5.10.4. O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu).

2.5.10.5. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento.

2.5.10.6. A árvore de menus do autoatendimento deve ser montada associando beneficiários/terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento.

2.5.10.7. Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço.

2.5.10.8. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior.

2.5.10.9. Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

2.5.11. TELEFONE IP BÁSICO

2.5.11.1. Possuir homologação da Anatel.

2.5.11.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.

2.5.11.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.

2.5.11.4. Áudio HD com Redução de ruído, no viva-voz e no fone.

2.5.11.5. Tela de no mínimo 2 polegadas (128x48 pixels).

2.5.11.6. 2 linhas SIP.

2.5.11.7. Conferência de 3 vias.

2.5.11.8. 1000 lista telefônica local, identificador de chamadas, chamada em espera, transferência de chamada.

2.5.11.9. Suportar Fones de ouvido através de porta dedicada.

2.5.11.10. Chamada de áudio.

2.5.11.11. Built-in alto-falantes HD.

2.5.11.12. Áudio de banda larga.

2.5.11.13. Suportar os codecs G.711a/u, G.726-32K, G.729A, iLBC, G.722 e Opus.

2.5.11.14. Deve suportar as funcionalidades de AEC, VAD, CNG, BNE, NR, PLC.

2.5.11.15. Deve possuir 4 teclas programáveis.

2.5.11.16. Deve possuir 9 teclas de função (Retar/Transferir/Conferência/Agenda/MWI/Fone de ouvido/Rediscagem).

2.5.11.17. Deve suportar as funcionalidades: Chamar, Atender, Rejeitar, Silenciar, Ativar som (Microfone), Chamada em espera, Retomar, Intercomunicador, Visor de ID do chamador, Discagem rápida, Chamada Anônima (Ocultar ID do Chamador), Desvio de Chamadas (Sempre/Ocupado/Sem Resposta), Transferência de chamadas (assistida/não assistida), Call Parking/Pick-up (Dependendo do servidor), Remarcar, Não perturbe, Atendimento Automático, Mensagem de voz (com servidor).

2.5.11.18. Suportar 2 ângulos ajustáveis, 45° ou 50° modo de instalação para cenário de desktop pode atender às necessidades de vários ambientes de escritório.

2.5.11.19. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.

2.5.11.20. Função PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1.

2.5.11.21. Suporte aos protocolos SIP2.0 over UDP/TCP/TLS, RTP/RTCP/SRTP, STUN, DHCP, IPv6, LLDP, PPPoE, 802.1x, L2TP, OpenVPN, SNTP, FTP/TFTP, HTTP/HTTPS, TR-069.

2.5.11.22. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.

2.5.12. TELEFONE IP INTERMEDIÁRIO

2.5.12.1. Possuir homologação da Anatel.

2.5.12.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.

2.5.12.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.

2.5.12.4. Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem.

2.5.12.5. Suportar módulos de Wi-Fi e Bluetooth nativamente ou através de adição de dongle.

2.5.12.6. Suportar no mínimo três módulos de expansão, com display colorido de 20 teclas.

2.5.12.7. Possuir 8 botões de LED.

2.5.12.8. Suportar consumo de energia reduzido através de Power over- Ethernet, Classe 1 com “modo de suspensão”.

2.5.12.9. Tela colorida de no mínimo 2,8 polegadas e resolução de 320x240 pixels.

2.5.12.10. 8 teclas programáveis com LEDs.

2.5.12.11. 8 teclas de funções fixas para viva-voz, mudo, headset, contatos, mensagens, histórico e menu.

2.5.12.12. 4 teclas de contexto (tem sua função alterada conforme status de uso).

2.5.12.13. 5 Teclas de navegação.

2.5.12.14. Teclas de controle de volume (toque e conversação).

2.5.12.15. Ganho de 20dB no monofone no modo amplificado.

2.5.12.16. Áudio de banda larga no fone e fone de ouvido.

- 2.5.12.17. Viva-voz full duplex.
- 2.5.12.18. Indicador de mensagem em espera.
- 2.5.12.19. Indicador de mudo com alerta opcional de mudo.
- 2.5.12.20. Alerta de chamada com visibilidade de 360 graus.
- 2.5.12.21. Montagem em mesa e parede.
- 2.5.12.22. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.
- 2.5.12.23. Classe PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1 e suporta 802.3az.
- 2.5.12.24. Suporte aos protocolos SIP e H.323.
- 2.5.12.25. Suporte a codecs baseados em padrões: G.711a/u, G.726, G.729A / AB, G.722, Opus.
- 2.5.12.26. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.

2.5.13. TELEFONE IP AVANÇADO

- 2.5.13.1. Possuir homologação da Anatel.
- 2.5.13.2. Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.
- 2.5.13.3. Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.
- 2.5.13.4. Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem.
- 2.5.13.5. Suportar até 3 módulos de expansão, com display colorido de 20 teclas.
- 2.5.13.6. Tela colorida com no mínimo 4,3" 480 x 272 pixels.
- 2.5.13.7. Teclas de funções fixas para viva-voz, mudo, headset, mensagem, espera, transferência, rediscagem.
- 2.5.13.8. 4 teclas de contexto.
- 2.5.13.9. Teclas de navegação.
- 2.5.13.10. Teclas de controle de volume.
- 2.5.13.11. Teclas mudo, headset e viva-voz iluminadas.
- 2.5.13.12. Viva-voz full duplex.
- 2.5.13.13. Indicador de chamadas e mensagem em espera.
- 2.5.13.14. Montagem em mesa e parede.
- 2.5.13.15. Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.
- 2.5.13.16. Classe PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 3.
- 2.5.13.17. Suporte a codecs baseados em padrões: G.711a/u, G.726, G.729A / AB, G.722, Opus e iLBC.
- 2.5.13.18. Deve possuir VAD, CNG, AEC, PLC, A/B e AGC.
- 2.5.13.19. Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.

2.5.14. TELEFONE IP SEM FIO DECT

2.5.14.1. O Telefone IP Sem Fio DECT deve possuir as seguintes características:

- 2.5.14.1.1. deve ser homologado pela ANATEL.
- 2.5.14.1.2. deve possuir viva-voz full duplex;
- 2.5.14.1.3. deve possuir display LCD colorida de, no mínimo, 1,8";
- 2.5.14.1.4. deve operar no padrão DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), nas faixas de frequências normatizadas pela ANATEL.
- 2.5.14.1.5. deve permitir até 4 contas SIP;
- 2.5.14.1.6. deve possuir, no mínimo, 2 teclas programáveis;
- 2.5.14.1.7. deve permitir conexão de fone de ouvido;
- 2.5.14.1.8. deve suportar G.722, OPUS, G.711μ / a, G.729A / B;
- 2.5.14.1.9. deve permitir acesso às facilidades básicas do PABX virtual, no mínimo, conferência, transferência e desvio.
- 2.5.14.1.10. deve possuir recursos de criptografia das chamadas; e
- 2.5.14.1.11. deve ser fornecido com bateria recarregável de no mínimo 800mAh e base de carregamento das baterias AC 100-240V.

2.5.14.2. A base para o Telefone IP Sem Fio DECT deve possuir as seguintes características:

- 2.5.14.2.1. deve ser homologada pela ANATEL;
- 2.5.14.2. deve operar no padrão DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), nas faixas de frequências normatizadas pela ANATEL;
- 2.5.14.2. deve permitir o emparelhamento de até 5 telefones IP sem fio – DECT;
- 2.5.14.2. deve permitir até 5 chamadas simultâneas;
- 2.5.14.2. deve permitir até 10 contas SIP;
- 2.5.14.2. deve possuir alcance, em conjunto com o telefone IP sem fio – DECT, de até 350 metros em ambientes sem obstáculos e de até 50 metros em ambientes internos;
- 2.5.14.2. deve possuir indicadores visuais para estado da alimentação, rede e DECT;
- 2.5.14.2. deve possuir botão para emparelhamento;
- 2.5.14.2. deve possuir porta de rede RJ-45 10/100 Base-T para conexão com a rede LAN;
- 2.5.14.2. deve suportar G.722, OPUS, G.711μ / a, G.729A / B;
- 2.5.14.2. deve suportar os protocolos IEEE 802.1Q, 802.1P, ToS, DiffServ TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS, DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, IEEE 802.1x, TLS, SRTP;
- 2.5.14.2. deve suportar PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af;
- 2.5.14.2. deve possuir recursos de criptografia das chamadas; e

2.5.14.2. deve ser fornecida com fonte de alimentação AC 100-240V.

2.5.14.3. FONE DE CABEÇA

2.5.14.3.1. Deve ser monoauricular, com almofada em couro sintético.

2.5.14.3.2. Deve possuir microfone com haste flexível, com ajuste de até 270°.

2.5.14.3.3. Deve possuir proteção contra picos inesperados de som (acima de 118 dBA).

2.5.14.3.4. Deve possuir sensibilidade de, pelos menos, 100dB / 1mW a 1.000 Hz.

2.5.14.3.5. Deve reproduzir som com faixa de 80Hz a 20Khz.

2.5.14.3.6. Deve possuir microfone unidirecional com cancelamento de ruído, faixa de 2 a 5Khz e sensibilidade de, pelo menos, -32dB a 1.000 Hz.

2.5.14.3.7. Deve possuir certificação RoHS (Restriction of Hazardous Substances Directive).

2.5.14.3.8. Deve possuir conector USB, com cabo de, no mínimo, 1,6m.

2.5.14.3.9. Deve ter peso total, com o cabo, de até 150g.

2.5.14.4. SOFTWARE PARA TELEFONISTA

2.5.14.4.1. O Software da MESA DE TELEFONISTA deverá ser do mesmo fabricante da solução de PABX Virtual em Nuvem.

2.5.14.4.2. Deve possuir licenciamento e cobrança por unidade contratada (ativada).

2.5.14.4.3. Entende-se licenciamento e cobrança por unidade uma única instância da mesa de operação de telefonista ativada, independentemente da quantidade de ramais e entroncamentos.

2.5.14.4.4. A aplicação a ser disponibilizada deverá ser instalada em sistema operacional Windows 10 ou superior e funcionar como mesa de operação para telefonista, ou ser Interface baseada na Web, acessível a partir de um navegador da Web.

2.5.14.4.5. Deverá suportar um conjunto completo de controle de chamadas, monitoramento de linha em larga escala, filas, várias opções de diretório e visualizações.

2.5.14.4.6. Deverá passar informações claras, em português do Brasil, sobre:

2.5.14.4.7. Número das linhas tronco.

2.5.14.4.8. Números dos ramais.

2.5.14.4.9. Supervisão de chamadas ainda não atendidas.

2.5.14.4.10. Chamadas de espera.

2.5.14.4.11. Supervisão de assinante ocupado.

2.5.14.4.12. Deverá permitir ao operador (telefonista):

2.5.14.4.13. Identificação completa dos números entrantes “chamadores” na fila da mesa operadora.

2.5.14.4.14. O monitoramento de no mínimo 200 contatos internos.

2.5.14.4.15. A criação de grupos de contatos.

2.5.14.4.16. Discagem rápida.

2.5.14.4.17. Mensagem instantânea.

2.5.14.4.18. Pesquisa de contatos em diretório.

2.5.14.4.19. Estacionamento de chamadas.

2.5.14.4.20. Rediscagem.

2.5.14.4.21. Discagem rápida.

2.5.14.4.22. Atender, reter, retomar, transferir e terminar chamadas.

2.5.14.4.23. Transferência supervisionada.

2.5.14.4.24. Estacionamento de chamadas.

2.5.14.4.25. Conferência de chamadas.

2.5.14.4.26. Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível ao operador/telefonista expedi-los imediatamente.

2.5.14.4.26. Permitir o monitoramento dos contatos.

2.5.14.4.27. Mais de uma fila de chamadas.

2.5.14.4.27. Gerenciamento de filas de chamadas.

2.5.14.4.28. Alteração da posição da chamada na fila.

2.5.14.5. REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CALL CENTER

2.5.14.5.1. Suporte a DAC (distribuidor automático de chamadas);

2.5.14.5. Deve suportar os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: Sequencial, simultâneo, ponderado e para atendente com o maior tempo disponível;

2.5.14.5. Roteamento baseado em habilidades: agentes são associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição;

2.5.14.5. Log in e log out através de portal;

2.5.14.5. Os atendentes devem ter os seguintes possíveis status: Sign in/out, disponível, indisponível e pós-atendimento;

2.5.14.5. Priorização de filas;

2.5.14.5. Priorização de quais chamadas serão entregues para os atendentes;

2.5.14.5. Priorização de chamadas não atendidas que retornam para a fila;

2.5.14.5. Opções de roteamento quando atendente não atende a chamada;

2.5.14.5. Transbordo para filas;

2.5.14.5. Definição do tamanho máximo da fila;

2.5.14.5. Definição do tempo máximo de espera na fila;

- 2.5.14.5. Configuração de tratamento para chamadas em fila quando não há atendentes logados: Sem tratamento, ocupado, transferência para um destino específico, serviço noturno, aplicação de tom de controle de chamada ou aplicação de um anúncio;
- 2.5.14.5. Serviço noturno: Definição de horário de atendimento com roteamento específico para chamadas fora do horário de atendimento. Deve ser possível também de ativar o serviço noturno de forma manual pelo portal ou por código de ativação de serviços pelo telefone;
- 2.5.14.5. Associação de calendário, como por exemplo feriados e fim de semana, para tratamento diferenciado;
- 2.5.14.5. Desvio forçado: com a ativação desta política as novas chamadas serão temporariamente encaminhadas para o destino configurado. A ativação deste serviço deve ser feita pelo Administrador ou pelo Supervisor pelo portal ou pelo telefone;
- 2.5.14.5. Deve suportar mensagem de boas vindas de Áudio customizável. Deve ser possível carregar estas mensagens pelo portal de administração;
- 2.5.14.5. Mensagem de boas-vindas dever ter opção de configuração para ser sempre aplicada mesmo quando há atendentes disponíveis;
- 2.5.14.5. Deve suportar a aplicação de mensagem de tempo de espera estimado ou posição na fila;
- 2.5.14.5. Deve suportar música de espera quando parte é colocada em retenção;
- 2.5.14.5. Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila;
- 2.5.14.5. Deve suportar mensagem de conforto alternativa que será aplicada quando o tempo de espera esperado na fila for curto;
- 2.5.14.5. Apresentação de informações sobre a chamada encaminhada para o atendente: Número do chamador, número chamado ou nome, tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, mensagem de sussurro, corrente de chamada diferenciado para chamadas vindas do DAC, alerta de chamada em retenção;
- 2.5.14.5. O atendente pode transferir a chamada com um único click;
- 2.5.14.5. Suporte a click to dial;
- 2.5.14.5. Disponibilização de histórico de chamadas;
- 2.5.14.5. Agenda telefônica customizada;
- 2.5.14.5. Escalonamento de chamadas;
- 2.5.14.5. Conferências de áudio;
- 2.5.14.5. Permitir a inserção de Códigos de finalização de atendimento com sua respectiva descrição de forma nativa ou através de integração.
- 2.5.14.5. Deve permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes;
- 2.5.14.5. Deve permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamada que está na final, promover chamadas e transferir chamadas;
- 2.5.14.5. Solução deve ter um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horário de log in, horário de log out, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós atendimento, etc;
- 2.5.14.5. Deverá disponibilizar relatórios que poderão ser exportados em xls e pdf;
- 2.5.14.5. Cliente Web para os Agentes; e
- 2.5.14.6. Cliente Web para os Supervisores.

Suporte e Manutenção

SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema.

O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução.

A Contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos pelo período de 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o limite máx lei, a critério do CONTRATANTE.

Suporte e atendimento a chamados técnicos das localidades envolvidas na solução deverão ser fornecidos em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), através de uma central de atendin obedecendo as seguintes condições:

Níveis de Criticidade dos chamados:

Criticidade	Conceito	Descrição
1	Alto	Serviços e Equipamentos diretamente relacionados a indisponibilidade de todo sistema afetando a comunicação total.
2	Médio	Serviços com indisponibilidade parcial: Falhas em hardware/aplicação de beneficiários específicos
3	Baixo	Serviços indisponíveis com baixa relevância que não compromete o funcionamento da comunicação: alarmes, reconfigurações.

Tempo de Atendimento dos Chamados:

Criticidade	Modalidade de Atendimentos 24 x 7	Prazo
1	01 hora	Início de Atendimento
	04 horas	Solução do problema
2	04 horas	Início de Atendimento
	08 horas	Solução do problema
3	16 horas	Início de Atendimento
	24 horas	Solução do problema

Tabela 2 - Suporte Técnico e Manutenção

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA FORMA DE EXECUÇÃO

3.1. A execução dos serviços objeto do presente Contrato deverá ser em conformidade com as cláusulas, condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, conforme às disposições do presente Instrumento e do Termo de Referência.

3.1.2. Quantidade de ramais e serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	JUSTIFICATIVA
1	Licença de ramal tipo 1	703	As licenças de ramais tipo 1 visam atender aos ramais básicos dos beneficiários na sede administrativa descentralizadas que necessitam comunicar internamente e realizar comunicação externa;
2	Licença de ramal tipo 2	30	As licenças de ramais tipo 2 visam atender aos ramais intermediários que necessitam de realizar recursos a às necessidades de comunicação externa
3	Licença de softphone Tipo 1	1	Licença de ligações por videoconferência de até 49 participantes e de conferência de áudio de até 120 parti externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões si
4	Licença de softphone Tipo 2	1	Licença de ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 500 participantes internos e externos de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas
5	Licenças de agente Callcenter	30	Licenças dos ramais de agentes do Contact Center Ipasgo Saúde
6	Licenças de supervisor de Callcenter	10	Licenças dos ramais de supervisores do Contact Center Ipasgo Saúde
7	Licença de atendimento automático	4	Licenças de Unidade de Resposta Audível - URA
8	Licença para gravação de ramais	50	Licença de gravação de ramais
9	Telefone IP Básico	300	Mensalidade de aparelho do ramal Tipo 1
10	Telefone IP Intermediário	30	Mensalidade de aparelho do ramal Tipo 2
11	Telefone IP Avançado	6	Mensalidade de aparelhos das diretoria/presidência
12	Telefone IP Sem Fio DECT	15	Mensalidades de aparelho sem fio das diretoria/presidência
13	Base para Telefone IP Sem Fio DECT	3	Base para carregamento de aparelho sem fio das diretoria/presidência
14	Fone de cabeça	70	Headset dos ramais de agentes do Contact Center Ipasgo Saúde
15	Licença de software para telefonista	2	Licença dos ramais de telefonista
16	Serviço de assinatura STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) com ligações para fixo local, móvel e DDD ilimitada	1	Serviço de entroncamento SIP do PABX em nuvem ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada com ligações para DDD ilimitada
17	Serviço de assinatura mensal de 0800 com ligações ilimitadas e 90 canais (90 ligações simultâneas)	1	Serviço de entroncamento SIP do PABX em nuvem ao serviço do 0800 do Ipasgo Saúde com ligações ilimit terminal.

Tabela 3 - Levantamento da demanda

3.1.3. Estimativa de ramais para cada localidade:

Localidade	Cidade	Quantidade de ramais
Ambulatório Ipasgo Saúde	Goiânia	20
Arquivo Parque Amazônia	Goiânia	2
Ipasgo Saúde Clínicas Campinas	Goiânia	15
Posto Ipasgo Saúde	Acreúna	1
Posto Ipasgo Saúde	Água Limpa	1
Posto Ipasgo Saúde	Anicuns	1
Posto Ipasgo Saúde	Aragarças	1
Posto Ipasgo Saúde	Cachoeira Alta	1
Posto Ipasgo Saúde	Caldas Novas	1
Posto Ipasgo Saúde	Caturai	1
Posto Ipasgo Saúde	Crixás	1
Posto Ipasgo Saúde	Cromínia	1
Posto Ipasgo Saúde	Edeia	1
Posto Ipasgo Saúde	Firminópolis	1
Posto Ipasgo Saúde	Goiandira	1
Posto Ipasgo Saúde	Ipameri	1
Posto Ipasgo Saúde	Itapuranga	1
Posto Ipasgo Saúde	Jussara	1
Posto Ipasgo Saúde	Marzagão	1
Posto Ipasgo Saúde	Niquelândia	1
Posto Ipasgo Saúde	Nova Crixás	1
Posto Ipasgo Saúde	Nova Glória	1
Posto Ipasgo Saúde	Nova Veneza	1
Posto Ipasgo Saúde	Orizona	1
Posto Ipasgo Saúde	Padre Bernardo	1
Posto Ipasgo Saúde	Petrolina de Goiás	1
Posto Ipasgo Saúde	Piracanjuba	1
Posto Ipasgo Saúde	Piranhas	1
Posto Ipasgo Saúde	Pires do Rio	1
Posto Ipasgo Saúde	Pontalina	1
Posto Ipasgo Saúde	Quirinópolis	1
Posto Ipasgo Saúde	Santa Helena de Goiás	1
Posto Ipasgo Saúde	Santa Terezinha de Goiás	1
Posto Ipasgo Saúde	Silvânia	1
Posto Ipasgo Saúde	Uruana	1
Posto Ipasgo Saúde	Urutai	1
Posto Ipasgo Saúde	Vianópolis	1
Regional Ipasgo Saúde	Anápolis	10
Regional Ipasgo Saúde	Catalão	2
Regional Ipasgo Saúde	Ceres	2
Regional Ipasgo Saúde	Formosa	2
Regional Ipasgo Saúde	Goianésia	2
Regional Ipasgo Saúde	Goiás	1
Regional Ipasgo Saúde	Iporá	2
Regional Ipasgo Saúde	Itumbiara	2
Regional Ipasgo Saúde	Jataí	2
Regional Ipasgo Saúde	Luziânia	2
Regional Ipasgo Saúde	Morrinhos	2
Regional Ipasgo Saúde	Porangatu	2
Regional Ipasgo Saúde	Posse	1

Regional Ipasgo Saúde	Rio Verde	2
Regional Ipasgo Saúde	São Luís de Montes Belos	2
Regional Ipasgo Saúde	Uruaçu	1
Sede Administrativa	Goiânia	522
Vapt Vupt	Águas Lindas de Goiás	1
Vapt Vupt	Alexânia	1
Vapt Vupt	Alvorada do Norte	1
Vapt Vupt	Anápolis	1
Vapt Vupt	Anápolis	1
Vapt Vupt	Anicuns	1
Vapt Vupt	Aparecida de Goiânia	1
Vapt Vupt	Aparecida de Goiânia	1
Vapt Vupt	Aparecida de Goiânia	1
Vapt Vupt	Bela Vista de Goiás	1
Vapt Vupt	Bom Jesus de Goiás	1
Vapt Vupt	Buriti Alegre	1
Vapt Vupt	Caldas Novas	1
Vapt Vupt	Campos Belos	1
Vapt Vupt	Catalão	1
Vapt Vupt	Ceres	1
Vapt Vupt	Cristalina	1
Vapt Vupt	Formosa	1
Vapt Vupt	Goianésia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânia	1
Vapt Vupt	Goiânira	1
Vapt Vupt	Goiás	1
Vapt Vupt	Goiatuba	1
Vapt Vupt	Hidrolândia	1
Vapt Vupt	Inhumas	1
Vapt Vupt	Ipanema	1
Vapt Vupt	Iporá	1
Vapt Vupt	Itaberaí	1
Vapt Vupt	Itapaci	1
Vapt Vupt	Itapuranga	1
Vapt Vupt	Itauçu	1
Vapt Vupt	Itumbiara	1
Vapt Vupt	Jaraguá	1
Vapt Vupt	Jataí	1
Vapt Vupt	Luziânia	1
Vapt Vupt	Luziânia	1
Vapt Vupt	Minaçu	1
Vapt Vupt	Mineiros	1
Vapt Vupt	Morrinhos	1
Vapt Vupt	Mozarlândia	1
Vapt Vupt	Nerópolis	1
Vapt Vupt	Palmeiras de Goiás	1
Vapt Vupt	Paraúna	1
Vapt Vupt	Piracanjuba	1
Vapt Vupt	Pirenópolis	1
Vapt Vupt	Pires do Rio	1
Vapt Vupt	Planaltina	1
Vapt Vupt	Porangatu	1
Vapt Vupt	Posse	1
Vapt Vupt	Quirinópolis	1
Vapt Vupt	Rialma	1
Vapt Vupt	Rio Verde	1
Vapt Vupt	Rubiataba	1
Vapt Vupt	Rubiataba	1
Vapt Vupt	Santa Helena de Goiás	1
Vapt Vupt	Santo Antônio do Descoberto	1
Vapt Vupt	São Luís de Montes Belos	1
Vapt Vupt	São Miguel do Araguaia	1
Vapt Vupt	Senador Canedo	1
Vapt Vupt	Trindade	1
Vapt Vupt	Trindade	1
Vapt Vupt	Valparaíso de Goiás	1
TOTAL DE RAMAIS		703

Tabela 4 - Estimativa de ramais para cada localidade

4. CLÁUSULA QUARTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Devido o objeto poder ser atendido por completo por várias empresas, com toda a solução composta por itens dentro de um mesmo direcionamento de portfólio (Telefonia), é expressamente vedada a subcontratação total ou parcial do objeto deste Contrato, sob pena de rescisão Contratual. Dentro do objeto a solução poderá ser atendida por completo por uma única empresa, com uma melhor gestão de riscos, menor complexidade Contratual e comunicação simplificada.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

DESCRIÇÃO - Objeto	Unid.	Quant.	Mediana	Total (Quant x mediana)
Licença de ramal tipo 1	Unid.	703	R\$	R\$
Licença de ramal tipo 2	Unid.	30	R\$	R\$
Licença de softphone Tipo 1	Unid.	1	R\$	R\$
Licença de softphone Tipo 2	Unid.	1	R\$	R\$
Licenças de agente Callcenter	Unid.	30	R\$	R\$
Licenças de supervisor de Callcenter	Unid.	10	R\$	R\$
Licença de atendimento automático	Unid.	4	R\$	R\$
Licença para gravação de ramais	Unid.	50	R\$	R\$
Telefone IP Básico	Unid.	300	R\$	R\$
Telefone IP Intermediário	Unid.	30	R\$	R\$
Telefone IP Avançado	Unid.	6	R\$	R\$
Telefone IP Sem Fio DECT	Unid.	15	R\$	R\$
Base para Telefone IP Sem Fio DECT	Unid.	3	R\$	R\$
Fone de cabeça	Unid.	70	R\$	R\$
Licença de software para telefonista	Unid.	2	R\$	R\$
Serviço de assinatura STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) com ligações para fixo local, móvel e DDD ilimitada	Unid.	1	R\$	R\$
Serviço de assinatura mensal de 0800 com ligações ilimitadas e 90 canais (90 ligações simultâneas)	Unid.	1	R\$	R\$
Valor total estimado mensal	-	-	-	R\$
Valor total estimado (60 meses)	-	-	-	R\$

Tabela 5 - Estimativa de preços

6. CLÁUSULA SEXTA - DOS LOCAIS DE ENTREGA E MONTAGEM DOS EQUIPAMENTOS

6.1. Os serviços, que englobam a entrega, configuração, implantação e treinamento, serão executados na sede administrativa do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipagso Saúde, localizado no endereço Avenida Primeira Radial nº 586, Setor Pedro Ludovico - Goiânia - GO, CEP: 74.820-300 e demais unidades descritas no ANEXO I do Termo de Referência.

6.2. O prazo máximo da entrega da solução e configuração dos equipamentos (licenças e aparelhos) será de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato.

6.3. A configuração dos aparelhos poderá ser realizada de forma remota (automática) nas unidades Ipagso Saúde.

6.4. O prazo máximo para a realização do treinamento referente ao será de até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento dos serviços de instalação dos equipamentos e configuração da solução.

6.5. Os produtos e equipamentos devem ser entregues pela CONTRATADA na localidade mencionada no ANEXO I do Termo de Referência, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE. Devem vir acompanhados das respectivas notas fiscais, bem como comprovação de sua origem e quitação de tributos de importação, caso sejam importados.

6.6. As configurações pré-definidas pelo fabricante dos produtos e equipamentos deverão ser alteradas de forma a estabelecer parâmetros adequados de desempenho e segurança da solução que será implantada na rede corporativa. Compõe a fase de levantamento a identificação e proposição das configurações e parâmetros que necessitarão ser alterados, os quais deverão constar na documentação de planejamento denominada Projeto de implantação apresentado ao Ipagso Saúde.

6.7. Concluída as fases de instalação e integração, a equipe técnica do Ipagso Saúde e da CONTRATADA realizarão os testes previstos na fase de pré-operação, de maneira a assegurar que todos os requisitos e funcionalidades solicitados estão implementados e operacionais.

6.8. Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada pelo Ipagso Saúde.

6.9. Além disso, a CONTRATADA deve entregar toda a documentação descrevendo os processos de instalação e configuração dos equipamentos e detalhes de implementação. No documento devem vir relacionados os produtos e equipamentos instalados e configurados, informando marca, modelo, número de série/código da licença e local/forma de instalação juntamente com a comprovação de garantia do fabricante para todos os elementos para o período contratado.

6.10. A versão final da documentação deve ser entregue à equipe técnica do Ipagso Saúde, para revisão e recebimento, como condição para ateste quanto à finalização das instalações e configurações e posterior emissão do termo de recebimento.

6.11. Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante.

6.12. O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, a verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional do Ipagso Saúde.

6.13. Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pelo setor de Tecnologia da Informação do Ipagso Saúde, ao qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela.

6.14. O recebimento definitivo da solução e consequente início do período da garantia se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica do Ipagso Saúde, bem como recebimento de documentação técnica da solução.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DEVERES E RESPONSABILIDADES:

7.1. Obrigações da CONTRATADA:

7.1.1. Fornecer o objeto de acordo com o especificado.

7.1.2. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do processo de contratação.

7.1.3. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação/licitação.

7.1.4. Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência.

7.1.5. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao Ipasgo Saúde ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

7.1.6. Manter absoluto sigilo sobre quaisquer danos, informações, códigos-fonte e artefatos contidos em quaisquer documentos em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução do objeto, mesmo após a vigência do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos, exceto quando autorizado, por escrito pelo CONTRATANTE.

7.1.7. Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação;

7.1.8. Relatar à Gerência de Tecnologia toda e qualquer irregularidade observada durante a prestação de serviços;

7.1.9. Manter a disciplina de seus empregados nos locais de serviço, conforme normas disciplinares determinadas pelo Ipasgo Saúde;

7.1.10. Responsabilizar-se pelos serviços prestados, devendo os mesmos serem prestados com esmero, perfeição e nos termos da legislação vigente;

7.1.11. Nomear encarregado responsável pelos serviços, com a missão de garantir o bom andamento do mesmo, fiscalizando e ministrando a orientação necessária aos executantes dos serviços. O encarregado quando necessário, fica obrigado a se reportar diretamente ao gestor de contrato, devendo tomar as providências pertinentes para corrigir as falhas apontadas;

7.1.12. Assumir todas as responsabilidades e medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito, por meio de seu encarregado, respondendo por todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho.

7.1.13. Os funcionários que executarão os serviços devem ser profissionais qualificados, podendo ser solicitado pela Administração comprovação de capacitação na área de atuação do colaborador;

7.1.14. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado, inclusive a terceiros, pela execução inadequada dos serviços, bem como a má conservação e utilização dos móveis e utensílios, ficando desde já autorizado a descontar os valores correspondentes nas faturas devidas;

7.1.15. Indenizar no caso de subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso indevido a informações de uso restrito da CONTRATADA, quando tais atos forem praticados por seus empregados, prepostos ou com o consentimento destes;

7.1.16. Credenciar junto a Gerência de Tecnologia, os empregados que necessitam adentrar as instalações da CONTRATADA, para prática de qualquer ato necessário junto aos seus representados;

7.1.17. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;

7.1.18. Atender integralmente às determinações e obrigações dispostas neste Contrato;

7.1.19. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos comprovadamente causem ao patrimônio do CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a permanência no local de serviço, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente, desde que fique comprovada a responsabilidade;

7.1.20. Respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do CONTRATANTE;

7.1.21. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, com o intento de verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;

7.1.22. Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado;

7.1.23. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;

7.1.24. Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;

7.1.25. Utilizar equipamentos e ferramentas de primeira qualidade, devendo mantê-los sempre em perfeitas condições de funcionalidade, de modo a evitar acidentes e prejuízos às instalações do CONTRATANTE e à prestação dos serviços;

7.1.26. Dotar os equipamentos elétricos de sistema de proteção, de modo a evitar danos à rede elétrica, sob pena de responsabilidade;

7.1.27. Manter, nas dependências do CONTRATANTE, devidamente identificadas, a quantidade e a espécie dos equipamentos e ferramentas necessários à execução dos serviços objeto do Contrato, devendo providenciar e disponibilizar qualquer outro equipamento julgado indispensável para a realização dos serviços;

7.1.28. Informar ao Fiscal do Contrato, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, os respectivos números da carteira de identidade e da matrícula de todos os empregados a serem alocados na prestação do serviço, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no CONTRATANTE;

7.1.29. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho do serviço ou em conexão com eles, que tenha relacionamento ao contrato com a CONTRATANTE;

7.1.30. Realizar todas as transações comerciais necessárias à execução dos serviços contratados exclusivamente em seu próprio nome; e

7.1.31. Manter e disponibilizar a CONTRATANTE controle gerencial no formato digital dos serviços, dos materiais e insumos utilizados e seus respectivos quantitativos e toda documentação relativa à execução dos serviços executados.

7.2. Obrigações do CONTRATANTE:

7.2.1. Prestar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.

7.2.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento dos procedimentos de fornecimento do objeto contratado.

7.2.3. Receber o objeto contratado e atestar a nota fiscal correspondente.

7.2.4. Promover o pagamento dentro do prazo estipulado e nas condições estabelecidas.

7.2.5. Realizar a cobrança somente das licenças, ramais e aparelhos efetivamente instalados.

7.2.6. Fornecer mensalmente ao CONTRATANTE as faturas com detalhamento individual de cada serviço contendo todas as despesas realizadas previstas no Contrato, cobrando os serviços efetivamente utilizados.

7.2.7. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor competente, formalmente designado pelo SSA;

- 7.2.8. Efetuar o pagamento na forma convencionada no Contrato;
- 7.2.9. Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto deste Contrato;
- 7.2.10. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa prestar os serviços, por meio dos seus empregados, dentro das normas trabalhistas vigentes e Cláusulas do Contrato;
- 7.2.11. Propiciar acesso aos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços;
- 7.2.12. Prestar as informações e os esclarecimentos, necessários à prestação dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 7.2.13. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, por meio de colaborador especialmente designado;
- 7.2.14. Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente justificado e aceito pelo CONTRATANTE;
- 7.2.15. Efetuar, quando julgar necessário, inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;
- 7.2.16. Exigir o afastamento e/ou substituição, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, de qualquer empregado da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização ou que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe forem designadas;
- 7.2.17. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;
- 7.2.18. Não permitir que os profissionais executem tarefas em desacordo com as condições pré estabelecidas;
- 7.2.19. Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa;

8. CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1. A vigência do Contrato será de 60 (sessenta) meses, contados da data de sua assinatura.

9. CLÁUSULA NONA - DO VALOR TOTAL DO CONTRATO

- 9.1. O valor total do Contrato é de R\$ _____ (_____).

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS DE PORTABILIDADE

- 10.1. Será obrigatório a CONTRATADA efetuar a portabilidade de 100% dos ramais localizados na cidade de Goiânia e, de pelo menos 60% dos ramais nas demais regiões
- 10.2. Os ramais nos quais não forem possível a portabilidade, deverão ser formalizados as justificativas para ao CONTRATANTE.

Id	Etapa/Fase/Item (produto ou serviço)	Indicador	Valor mínimo aceitável
1	Portabilidade numérica. (Cidade de Goiânia)	Percentual	100%
1	Portabilidade numérica. (Demais regiões)	Percentual	60%
2	Configuração e entrega dos ramais e aparelhos IP.	Percentual	100%

Tabela 6 - Exigência de Portabilidade

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS PROCEDIMENTOS NO CASO DE RECUSA DO PRODUTO

- 11.1. Caso o objeto fornecido não corresponda ao especificado em contrato, a empresa será notificada para substituí-lo dentro do prazo de entrega.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PROCEDIMENTOS PARA RECEBIMENTO

- 12.1. A CONTRATADA deverá fornecer e configurar o PABX virtual em até 30 dias após a assinatura do Contrato.
- 12.2. A CONTRATADA deverá configurar os ramais IP, e realizar a entrega em todas as unidades descentralizadas do Ipasgo Saúde no estado de Goiás em até 30 dias após a assinatura do Contrato.
- 12.3. O endereço de todas as unidades encontram-se discriminadas no ANEXO I do Termo de Referência.
- 12.4. Em caso de discordância com a especificação do objeto, o gestor informará e notificará a CONTRATADA.
- 12.5. Diante da comunicação, a CONTRATADA poderá apresentar defesa ou promover a regularização solicitada.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FASES/ETAPAS DO CONTRATO

Id	Fase/Etapa	Entrega	Prazo
1	Fornecimento e configuração do PABX virtual	PABX virtual configurado pela CONTRATADA e pronto para uso	Até 30 dias após a assinatura do Contrato

2	Fornecimento e instalação dos ramais IP	Ramais IP configurados e entregues pela CONTRATADA nos endereços definidos pelo CONTRATANTE	Até 30 dias após a assinatura do Contrato
3	Emissão de fatura para pagamento	Fatura dos serviços prestados no mês	Uma vez por mês, após o fechamento do período faturado

Tabela 7 - Fases/Etapas do Contrato

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

14.1. Abaixo estão listados os acordos de níveis de serviço exigidos objeto deste Contrato;

14.2. O prazo de instalação começa sua contagem a partir da respectiva emissão da Ordem de Serviço;

14.3. Os prazos de reparo começam sua contagem a partir do momento da abertura do chamado junto à Central de Atendimento da CONTRATADA e emissão do respectivo número do chamado;

14.4. A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema.

14.5. O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir do recebimento definitivo da solução.

14.6. A Contratada prestará serviços técnicos de suporte técnico e manutenção dos equipamentos pelo período de 60 (sessenta) meses.

14.7. As adequações no pagamento (glosas) estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor do pagamento mensal, acima do qual a CONTRATADA estará sujeita às sanções legais;

14.8. O não atendimento das metas estabelecidas poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação e adaptação as métricas;

14.9. Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência;

14.10. O pagamento será proporcional ao cumprimento das metas estabelecidas no Acordo de Níveis de Serviços abaixo:

Id	OCORRÊNCIA	PONTOS
1	Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para contatos e registros das ocorrências.	0,5
2	Cobrança por ligações não efetuadas, em duplicidade ou serviços não prestados (ocorrência por linha telefônica na fatura).	0,2
3	Cobranças fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente.	1
4	Cobranças de valores em desacordo com o contrato (ocorrência por linha telefônica na fatura).	0,5
5	Atraso na ativação dos serviços (por dia de atraso).	0,5
6	Não sanar falhas ou interrupções dos serviços.	0,5
7	Não configurar/habilitar os ramais telefônicos IP.	0,7
8	Não desbloquear ou bloquear linha telefônica.	0,3
9	Não trocar o número da linha telefônica.	0,3
10	Não entregar aparelhos em comodato no prazo determinado (por dia de atraso).	0,5
11	Recusar-se a executar serviço/fornecimento determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	0,5

Tabela 9 - Acordo de Níveis de Serviço

FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0,0 a 5	100%
2	5,1 a 15,0	95%
3	Acima de 15,00	90%

Tabela 10 - Faixa de Ajuste no Pagamento

15. CLAÚSULA DÉCIMA QUINTA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. 1. As figuras do Gestor e Fiscal do Contrato serão estabelecidas quando da formalização da contratação, por meio de publicação de portaria específica;

15.2. Cabe ao Gestor do Contrato fiscalizar, acompanhar e verificar sua perfeita execução, em todas as fases, até o recebimento do objeto;

15.2.1. Compete ao Gestor:

15.2.1.1. Manter cópia do Contrato e conhecer seu conteúdo (Termo de Referência e proposta da CONTRATADA, se necessário), conhecendo as especificações e preços contratados;

15.2.1.2. Manter registro do acompanhamento e gestão da execução;

15.2.1.3. Conhecer detalhadamente o local e a execução do serviço;

15.2.1.4. Assegurar a perfeita execução do objeto, verificando, permanentemente, o cumprimento das obrigações relativas ao Contrato;

15.2.1.5. Verificar se a CONTRATADA está executando as obrigações, sem transferir responsabilidades ou formalizar subcontratações não autorizadas pelo CONTRATANTE;

15.2.1.6. Acompanhar o vencimento do prazo de vigência do Contrato;

15.2.1.7. Glosar pagamentos em razão de descumprimento das Cláusulas contratuais;

15.2.1.8. Propor aplicação de penalidades à CONTRATADA em decorrência do descumprimento das obrigações Contratuais;

15.2.1.9. Indicar o colaborador que poderá auxiliar na fiscalização do Contrato;

15.2.1.10. Propor rescisão do Contrato, por inexecução total ou parcial do fornecimento do objeto deste Instrumento, elencando motivos que justifiquem a medida, para decisão da autoridade competente; e

15.2.1.11. Zelar pelo fiel cumprimento da execução do objeto.

15.2.1.12. A gestão e/ou fiscalização da presente contratação seguirá ao que determina a lei.

15.2.1.13. O Fiscal de Contrato atuará pontualmente acompanhando, inspecionando, examinando e verificando a conformidade da execução Contratual com o que foi contratado. Ele subsidiará a atuação do gestor, não exercendo poder decisório.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO PAGAMENTO

16.1. O pagamento deverá ser efetuado mensalmente conforme demanda de ramais ativos e licenças instaladas e devidamente configuradas, no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento da fatura ou nota fiscal, condicionado ao atesto da despesa pela unidade responsável;

16.2. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, a Nota Fiscal/Fatura, para que sejam adotadas as medidas afetas ao pagamento;

16.3. A nota fiscal que contiver erro ou rasura será devolvida à CONTRATADA para retificação, reabrindo-se em favor do CONTRATANTE o prazo para atesto e pagamento;

16.4. Por ocasião da apresentação da proposta os fornecedores deverão apresentar a Instituição Bancária com os dados da Conta-Corrente de Pessoa Jurídica onde será efetuado o pagamento por meio de depósito bancário;

16.5. Caso os dados bancários sejam modificados durante a execução Contratual a CONTRATADA deverá informar o(a) Gestor(a) do Contrato por ocasião da entrega da nota fiscal, para que este, no atesto, informe a Gerência de Finanças do CONTRATANTE e a alteração seja realizada;

16.6. A CONTRATADA deverá apresentar, no procedimento de pagamento, os seguintes documentos:

16. Nota Fiscal e/ou Fatura relativa ao fornecimento do objeto;

16.7. Certidão Negativa de Débitos Municipais de Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN);

16.8. Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e a dívida ativa da União;

16.9. Certidão Débitos Inscrito em Dívida ativa – negativa (ECONOMIA-GO);

16.10. Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;

16.11. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

16.12. Certidão negativa de débitos relativos às contribuições previdenciárias e as de terceiros (CND).

16.13. O Ipagso Saúde não poderá condicionar o pagamento à prova de regularidade fiscal ou jurídica da CONTRATADA;

16.14. O Ipagso Saúde poderá condicionar o pagamento à prova de regularidade previdenciária e trabalhista da CONTRATADA;

16.15. Os prazos definidos poderão ser modificados conforme acordo entre as partes, mediante justificativa da CONTRATADA e consequente aceite do CONTRATANTE;

16.16. No caso de eventual atraso no pagamento pelo CONTRATANTE, salvo em situações excepcionais em que o mesmo esteja impossibilitado de fazer a execução, será admitida a compensação financeira, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, sendo devida desde a data limite fixada no contrato para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento;

16.17. Será utilizada a seguinte fórmula para os cálculos dos encargos moratórios devidos:

$$EM = N \times VP \times (I/365)$$

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

17.1. Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, na execução do objeto deste contrato, a CONTRATADA estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades:

I - Por atraso injustificado ou por inexecução parcial:

a) Advertência;

b) Multa de 0,3% (zero virgula três por cento) ao dia incidente sobre o valor correspondente ao material ou serviço objeto desta licitação; e

II - Por inexecução total do objeto deste Contrato:

a) Advertência;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato;

17.2. As multas estabelecidas nesta cláusula são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a licitação, mas somente serão definitivas depois de exaurida a fase de defesa prévia da CONTRATADA;

17.3. Quando não pagos em dinheiro pela CONTRATADA, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos pelo CONTRATANTE, dos pagamentos devidos e, quando for o caso, cobrado judicialmente; e

17.4. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional ao serviço que deixou de ser executado.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA RESCISÃO

18.1. O CONTRATANTE poderá rescindir o presente Contrato, sem que assista à CONTRATADA qualquer direito de indenização, nos seguintes casos:

a) Conveniência de uma das partes, com justificativa plausível, desde que não gere prejuízo a outra parte, devendo as tratativas para rescisão se iniciarem com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

b) Não cumprimento ou o cumprimento irregular de Cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

c) A decretação de falência ou a instauração de insolvência, dissolução da CONTRATADA;

d) A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

18.2. Os casos de rescisão Contratual serão formalmente motivados pelo CONTRATANTE.

18.3. O Termo de Rescisão será precedido por Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

18.4. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos e

18.5. Indenizações e multas, se houver.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS ALTERAÇÕES

19.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão por meio de Aditivo Contratual;

19.2. O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, determinar acréscimo do objeto contratado, limitado a 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do Contrato, desde que justificado e acordado entre as partes;

19.3. O CONTRANTE poderá a qualquer momento, determinar a supressão do objeto contratado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), desde que justificado e acordado entre as partes; e

19.4. Caso a CONTRATADA identifique a necessidade de alteração contratual, essa deverá solicitar ao CONTRATANTE, que analisará o pedido, deferindo ou não os acréscimos ou supressões solicitados.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS PARTES INTEGRANTES

20.1. Fazem parte integrante deste Contrato para todos os fins e efeitos, independente de transcrição, os seguintes documentos:

a) TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS; e

b) PROPOSTA DE PREÇOS.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA CONTRATUAL

21.1. A exigência da Garantia Contratual visa a proteção do patrimônio financeiro e segurança quanto ao cumprimento dos contratos, na medida em que a Garantia apresentada tem o viés de assegurar que a CONTRATADA possui capacidade de cumprir as condições, custos e prazos assumidos na assinatura do contrato e ainda, eventualmente cobrirá possíveis prejuízos causados caso o contrato não seja cumprido conforme estipulado entre as partes;

21.2. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato Garantia em favor do CONTRATANTE, pelo prazo de vigência do mesmo, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, numa das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA:

a) Caução em dinheiro;

b) Seguro-Garantia;

c) Fiança bancária.

21.3. O prazo para entrega da Garantia poderá ser prorrogado, excepcionalmente, caso necessário, desde que a justificativa seja fundamentada por escrito e previamente apresentada para análise do CONTRATANTE;

21.4. A Garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, só será aceita caso assegure o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do Contrato;

b) Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;

d) Obrigações trabalhistas, e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

21.5. O CONTRATANTE executará a Garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;

21.6. Na modalidade Seguro-Garantia, este será feito mediante entrega da competente apólice emitida por entidade em funcionamento no País, tendo como segurado o Ipasgo Saúde, cobrindo o risco de descumprimento de cláusula Contratual, pelo prazo de vigência do Contrato, devendo a CONTRATADA providenciar sua prorrogação sempre que o ajuste for prorrogado, independente de notificação do CONTRATANTE, sob pena de rescisão Contratual;

21.7. Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito em conta-corrente a ser informada pelo CONTRATANTE com correção monetária, nominal ao Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência;

21.8. Na modalidade de fiança bancária, o fiador deverá declarar expressamente sua renúncia aos benefícios do art. 827, do Código Civil Brasileiro;

21.9. A inobservância para apresentação da Garantia Contratual acarretará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções cabíveis;

21.10. O CONTRATANTE fica autorizado a utilizar a Garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do Contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu Preposto ou de quem em seu nome agir;

21.11. A autorização contida no subitem 21.10 é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal;

21.12. A Garantia será restituída automaticamente, ou por solicitação, no prazo de até 3 (três) meses contados do final da vigência do Contrato ou da rescisão, em razão de outras hipóteses de extinção Contratual previstas em lei;

21.13. A devolução da Garantia ficará condicionada à comprovação pela CONTRATADA, da inexistência de débitos trabalhistas em relação aos empregados que atuaram na execução do objeto contratado, bem como a plena satisfação de todas obrigações contratuais;

21.14. A Garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência Contratual, a Garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE;

21.15. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de Garantia, será acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato;

21.16. Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida renovação da Garantia prestada, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato, no mesmo prazo estabelecido no subitem 21.2 deste Contrato.

21.17. Nas hipóteses em que a Garantia for utilizada total ou parcialmente como para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do Contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu Preposto ou de quem em seu nome agir, ou ainda nos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após regularmente notificada, recompor o valor total dessa Garantia, sob pena de aplicação das penalidades, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pelo CONTRATANTE.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO REAJUSTE

22.1. O preços contratados serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da última proposta no certame licitatório:

22.1.1. O reajuste deverá ser solicitado pela CONTRATADA no prazo de 60 dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à finalização do prazo previsto no subitem 22.1, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia presumida;

22.2. É facultado o reajuste em sentido estrito, a pedido da CONTRATADA, contemplando a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST (Resolução nº 532/2009 ANATEL), após 12 (doze) meses da apresentação da última proposta no certame licitatório.

22.3. O pedido de reajustamento deve ser solicitado pela CONTRATADA no prazo de 60 dias, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia presumida.

22.4. O requerimento a que se refere o item anterior prescinde da indicação da variação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST no período, tendo em vista o lapso temporal observado em sua divulgação.

22.5. O preço eventualmente reajustado somente será praticado após o aditamento ou apostilamento Contratual e contemplará a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST durante 12 (doze) meses, a partir da data de apresentação da última proposta comercial.

22.6. Os reajustes sucessivos terão por base o termo final do período contemplado pelo reajuste anterior.

22.7. O Contratado só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência Contratual.

22.8. Haverá preclusão lógica do direito ao reajustamento nos casos em que a CONTRATADA firmar termo aditivo de dilação de prazo de vigência, com a manutenção dos preços praticados e sem a expressa reserva do direito, quando já houver decorrido o período anual referente ao reajustamento e mesmo que ainda não consumado o prazo de 60 (sessenta) dias previsto no subitem 22.3.

22.9. A CONTRATADA se comprometerá a reavaliar anualmente, em conjunto com o CONTRATANTE, os preços praticados no Contrato a ser firmado, em função das eventuais reduções nos custos de serviços similares ocorridas no mercado, durante o correspondente período, que deverão ser repassados ao CONTRATANTE.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1. Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento do inteiro teor do presente e do Termo de Referência, bem como de qualquer detalhe, incompreensão, dúvidas ou esquecimento que possam provocar empecilhos, arcando a CONTRATADA com todos e quaisquer ônus decorrentes destes fatos.

23.2. Em caso de dúvidas quanto à interpretação da especificação do objeto deste Contrato e do Termo de Referência, será sempre consultada a Gerência de Tecnologia, sendo desta o parecer definitivo.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DO SIGILO

24.1. As partes, desde já, assumem que todas e quaisquer informações, fornecidas, por qualquer meio e forma, em decorrência da presente contratação, e que não tenham sido divulgadas, são de propriedade do CONTRATANTE, não podendo a qualquer tempo serem utilizadas pela CONTRATADA, sendo consideradas para todos os fins de direitos “*informações sigilosas*”.

24.2. Serão, ainda, consideradas informações sigilosas todas aquelas que assim forem identificadas pela parte reveladora, por meio de legendas ou quaisquer outras marcações, ou que, devido às circunstâncias da revelação ou à própria natureza da informação, devam ser consideradas sigilosas.

24.3. Em caso de dúvida sobre o sigilo de determinada informação, a parte em dúvida deverá mantê-la em absoluto sigilo, até que a outra parte se manifeste expressamente a respeito.

24.4. Não será considerada quebra de confidencialidade a divulgação de informações ordenadas pela legislação ou por autoridade judiciária ou administrativa competente.

24.5. A parte que violar o sigilo deverá indenizar e ressarcir a outra parte pelas perdas, lucros cessantes, danos diretos e indiretos e quaisquer outros prejuízos patrimoniais ou morais que surjam em decorrência deste descumprimento.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

25.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, de acordo com as legislações aplicáveis e regulamentações dos órgãos reguladores e fiscalizadores e nos termos da Lei Federal sob nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

25.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as instruções do CONTRATANTE e bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei Federal sob nº 13.709/18, às quais se submeterão os serviços, e para realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

25.3. As partes garantem por si próprio ou por quaisquer de seus empregados, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, o dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiver acesso, nos termos da Lei Federal sob nº 13.709/18, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento Contratual.

25.4. A CONTRATADA ao realizar subcontratação, obriga-se a informar ao CONTRATANTE quem são os subcontratados, bem como garantir que eles se comprometam com as obrigações assumidas no presente contrato.

25.5. A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenham acesso, por tempo superior ao pactuado ou para fins distintos da execução dos serviços especificados neste Instrumento. Ao fim do contrato, os dados deverão ser eliminados, excetuando-se apenas os casos previstos no art. 16, I, da Lei Federal sob nº 13.709/18.

25.6. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais e ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

25.7. A CONTRATADA obriga-se a comunicar a CONTRATANTE a ocorrência de qualquer violação de segurança em até 24 (*vinte e quatro*) horas após a descoberta do incidente.

25.8. A CONTRATADA será responsável pelo pagamento de multas, ressarcimentos ou penalidades impostas ao contratante diretamente resultantes do descumprimento pela contratada de qualquer cláusula prevista no presente instrumento ou medidas de segurança previstas no art. 46, da Lei Federal sob nº 13.709/18.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA TRANSPARÊNCIA

26.1. As partes comprometem-se a respeitar o Princípio da Transparência, utilizando informações claras, corretas e adequadas, ampliando e mantendo a transparência de sua atuação e demonstrando, sempre que necessário, as informações essenciais para garantir clareza e permitir a compreensão das partes interessadas.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

27.1. Durante a execução do objeto do Contrato, a CONTRATADA e seus colaboradores estarão obrigados a respeitar as diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta do IPASGO SAÚDE.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DO REGISTRO E FORO

28.1. Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia, Capital do Estado de Goiás, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios acaso surgidos em decorrência do presente Instrumento, com exclusão de qualquer outro.

28.2. E por estarem acordes, assinam este Instrumento os representantes das partes, juntamente com as 02 (duas) testemunhas abaixo, que declaram conhecer todas as cláusulas deste Contrato, para que produza todos os efeitos legais.

JOSÉ ORLANDO RIBEIRO CARDOSO

Presidente do Ipasgo Saúde

LUIZ ALBERTO D'ÁVILA DE ARAUJO

Diretor de Administração e Finanças do Ipasgo Saúde

CONTRATADA

Testemunhas:

CPF:

CPF:

q



Documento assinado eletronicamente por **LORENA BARBOSA PEREIRA, Coordenador (a)**, em 02/04/2024, às 08:38, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **58466749** e o código CRC **3CE7815E**.

SETOR DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS
AVENIDA PRIMEIRA RADIAL 586, BLOCO 3, 4º ANDAR - Bairro SETOR PEDRO LUDOVICO - GOIANIA - GO - CEP 74820-300 - (62)3238-2459.



Referência: Processo nº 202321477042852



SEI 58466749