



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

Termo de Referência

1. OBJETO

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, pelo período de 60 (sessenta) meses.

2. JUSTIFICATIVA

O Ipasgo Saúde conta com um sistema de telefonia interno e externo adquirido em 1999, composto por uma central telefônica (PABX), terminais telefônicos e sistemas de cabeamento. Estes equipamentos possuem mais de 22 anos de uso e atingiram a expectativa de vida útil estimada. A Central PABX embora seja híbrida, as placas VOIP disponíveis não são suficientes para o atendimento da demanda do Ipasgo Saúde, e atualmente são utilizadas, principalmente, nas unidades descentralizadas, para a comunicação com a Sede Administrativa. O Ipasgo Saúde mantinha um contrato de manutenção dessa solução, que contemplava também: suporte, peças, aparelhos digitais, software de tarifação e programações. Todavia, o contrato venceu no dia 05/08/2021, quando não foi mais possível realizar a sua renovação. Diante disto, é fundamental garantir a operação das linhas de comunicações por voz existentes no Ipasgo Saúde. Atualmente, este SSA encontra-se descoberto contratualmente, ou seja, qualquer problema relacionado ao sistema de telefonia poderá causar transtornos ao sistema de comunicação com os

beneficiários do Ipasgo Saúde.

Além disso, o Ipasgo Saúde adquiriu uma solução de PABX com função de *Contact Center*, no ano de 2017, especificamente para a realização dos atendimentos do 0800. A central tem por objetivo realizar uma separação dos ramais administrativos daqueles que realizam o atendimento dos beneficiários, cujo fluxo de atendimento diário é extremamente elevado. O contrato de suporte e manutenção com a empresa mantenedora da solução também venceu em 22/03/2022. Assim sendo, o Ipasgo Saúde encontra-se totalmente desguarnecido do suporte e manutenção dos sistemas de telefonia administrativo e de atendimento dos beneficiários do Ipasgo Saúde.

Soma-se a isso, o fato de todos os contratos de serviço de telefonia de voz do Ipasgo Saúde estarem com prazo de encerramento previsto para junho do corrente ano, sem mais possibilidade de prorrogação. Por isso, pretende-se, por meio deste Termo de Referência, alcançar uma solução que contemple as demandas de ligações internas e externas da sede administrativa quanto a disponibilização de canais para o atendimento do 0800, em substituição a solução existente.

O conceito de Plataforma PABX em Nuvem possibilita facilidades na hospedagem e disponibilização de poderosos recursos computacionais, incluindo hardware, software e link de voz, proporcionando mobilidade e escalabilidade nas operações a partir de uma simples conexão de internet ou link de dados. A solução em nuvem permite diversos benefícios:

- Redução de investimento em servidores e infraestrutura;
- Redução de investimento com técnicos;
- Ambiente seguro (Datacenter);
- Controle da operação;
- Agilidade na implantação / configuração;
- Flexibilidade (acesso de qualquer lugar com rede internet);
- Facilidade no aumento ou redução de ramais;
- Baixo custo de investimento em TI e Telecom.

3. MODALIDADE E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO

Considerando que a normatização do Regulamento de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços do IPASGO SAÚDE, que contém o procedimento geral para seleção de fornecedores, a priori, deverá se dar por pregão eletrônico, menor preço do lote, pelo rito estabelecido no art. 6º, I[9], c/c art. 9º, IV[10], do referido

Regulamento, bem como a lei 14.133/2021, realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases, pelo site www.licitacoes-e.com.br.

4. NECESSIDADES DA SSA IPASGO SAÚDE

4.1. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

A contratação em tela visa oferecer condições para se garantir a disponibilidade e continuidade dos serviços de telefonia aos colaboradores e beneficiários do Ipasgo Saúde, por meio de uma solução de telefonia, sendo necessário:

- assegurar disponibilidade e a continuidade dos serviços, com a previsão de garantia e suporte técnico do serviço;
- suportar a demanda dos sistemas institucionais com a evolução da tecnologia.
- viabilizar a jornada de transformação digital;
- minimizar o impacto de riscos ao negócio;
- promover uma melhor experiência do usuário nos acessos aos sistemas por meio de integração a plataformas digitais;
- suportar os projetos de modernização, expansão de funcionalidade por meio da escalabilidade; e
- garantir conformidade com os acordos de nível de serviço, em que os serviços requerem operação contínua 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.2. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

Conforme mencionado, o Ipasgo Saúde está descoberto contratualmente de uma das suas centrais PABX utilizadas na sede administrativa. Sendo assim, para garantir que o Ipasgo Saúde continue a entregar os serviços de comunicação à sociedade, é necessário garantir o contínuo e correto funcionamento de uma solução de comunicação de telefonia, pois a falha dos equipamentos atuais, sem que os serviços de garantia e suporte técnico estejam ativos, implica na indisponibilidade de comunicação com os ramais administrativos da sede e do Call Center, impactando diretamente na imagem e na entrega dos serviços aos beneficiários do Ipasgo Saúde.

Os serviços de telefonia precisam estar em pleno funcionamento, ininterruptamente, e com a assistência técnica e garantia em vigor para evitar qualquer tipo de indisponibilidade, além de assegurar a plena manutenção dos equipamentos quando

apresentarem algum tipo de defeito que venha a comprometer a sua funcionalidade. No cenário atual, além de ambas as centrais não atenderem mais de forma plena às necessidades de negócio do Ipasgo Saúde, sendo a solução de PABX com função de Contact Center utilizada de código proprietário e de difícil operação, a Central Sopho IS3030 também já está defasada tecnologicamente, além de existir a necessidade de contratar serviços de manutenção e suporte de telefonia para o Ipasgo Saúde.

Ademais, sob o aspecto propriamente técnico, vale ressaltar que em face do uso constante dos equipamentos, as mesmas podem apresentar diversas manutenções e será sempre necessário o suporte técnico para a garantia de disponibilidade dos mesmos, até que a vida útil desses equipamentos se esgote.

Além disso, apesar da existência de tecnologias mais modernas de comunicação, tais como e-mail e aplicativos de mensageria. A telefonia fixa ainda é muito utilizada na sociedade e para a comunicação dos beneficiários com as diversas unidades de atendimento do Instituto, principalmente em localidades onde o acesso a Internet é ruim ou tem custo elevado para o usuário. Quanto a isso, atualmente, o Ipasgo Saúde possui contratos com 04 (quatro) operadoras distintas para a prestação de serviços de telefonia na sede e em todas as unidades de atendimento do Ipasgo Saúde. Os contratos vencerão em junho/2024, sem possibilidade de prorrogação. Diante disso, é necessário estudar uma nova solução para suprir essa demanda.

A contratação em tela é indispensável para a efetivação das atividades finalísticas do Ipasgo Saúde, permitindo que o Instituto continue cumprindo com seu papel institucional e entregando à sociedade sistemas de comunicação com qualidade e disponibilidade.

Assim, a contratação almejada é como serviço, qual seja, a prestação do serviço de Plataforma PABX em Nuvem, incluindo os recursos de acesso ao STFC, ligações locais e nacionais, e os serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento.

Diante do exposto, em razão dos fatos relatados, faz-se necessária a contratação da solução de telefonia em questão, em substituição aos atuais, pela contratação de serviços compatíveis com a necessidade do negócio.

Os requisitos de negócio e tecnológicos estão alinhados, conforme pode ser visto na tabela abaixo:

Requisito de negócio	Requisito tecnológico
A nova solução deve permitir a possibilidade de comunicação com o	A solução contratada deve permitir chamadas de voz para telefones fixos no sistema STFC.

Ipasgo Saúde através de sistema de telefonia tradicional, ainda de amplo uso.	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

4.3. **DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC**

São requisitos mínimos necessários à escolha da solução, aqui consideradas como premissas da área requisitante:

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

5. **RESULTADOS PRETENDIDOS**

A continuidade da disponibilização de serviços é uma estratégia que promove, nitidamente, melhoria para a gestão pública e principalmente para os cidadãos, a citar:

- excelência no atendimento;

- foco no cidadão;
- maior acessibilidade;
- garante a integração e compartilhamento informacional;
- Proporciona ganho de escala, em decorrência da centralização;
- absorve atividades de atendimento de diversas Instituições;
- obtém melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos envolvidos;
- intenso controle de qualidade realizado diariamente;
- mapeamento das principais demandas recorrentes da população;
- formação de banco de dados;
- serve como termômetro de satisfação dos cidadãos atendidos em tempo real;
- fortalece a imagem institucional, disponibilizando um serviço de alta qualidade e desempenho;
- maior controle financeiro dos gastos públicos;
- tomada de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- possibilita ao Governo maior eficiência na solução dos problemas apresentados pela população;
- eliminação de esforços duplicados.

6. **CENÁRIO ATUAL**

Conforme mencionado, atualmente o sistema de telefonia do Ipasgo Saúde conta com as seguintes características listadas abaixo:

A central telefônica PABX Sopho IS3030 do Ipasgo Saúde que atende os ramais administrativos possui as seguintes capacidades:

- 500 ramais analógicos;
- 28 Ramais digitais;
- 201 Ramais IP SIP
- 01 Mesa operadora;
- 16 Troncos analógicos;
- 120 troncos digitais; e
- software de gestão de PABX

A central telefônica PABX que atende ao 0800 do Ipasgo Saúde possui as seguintes capacidades:

- 90 Troncos Digitais;
- 80 Ramais IP;
- 70 Posições de voz e chat;
- 35 Posições de mídia e-mail;
- 285 Chats simultâneos;
- 10 Posições de supervisão;
- 30 Troncos SIP;
- sistema de gravação; e
- sistema de tarifação e bilhetagem;

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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.

Detalhamento dos Bens e Serviços que compõem a Solução:

- 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);
- o serviço de PABX deve ser baseado em software virtualizado e instalado em data center com classificação Tier3 disponibilizado pela licitante;
- 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;
- ligações telefônicas ilimitadas e gratuitas para fixos e móveis em todo o território nacional;
- fornecimento de aparelhos IP em regime de comodato;
- cada aparelho IP deve ser instalado e configurado pela contratada para perfeito uso na solução contratada;
- cada aparelho de ramal deve conter 2 (duas)

portas *Ethernet*;

- em caso de defeito, o aparelho deverá ser reparado ou substituído por um novo;
- vigência de 60 (sessenta) meses; e
- A CONTRATANTE somente realizará pagamento mensal fixo para cada ramal ativo, sem nenhum custo adicional.

Para que o presente serviço seja contratado e corretamente prestado deverá contemplar as seguintes condições mínimas indispensáveis para contratação:

DATACENTER

- 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.
- 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 Controlers (SBC) de voz deverão estar obrigatoriamente hospedados em datacenters situados em território brasileiro.
- A solução PABX e nuvem deve possuir redundância geográfica de datacenters, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.
- Deverá ser apresentado junto com a proposta a comprovação que o datacenter possui as certificações exigidas, bem como informados os respectivos endereços dos mesmos no Brasil.

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

- A LICITANTE deverá possuir licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação dos serviços. Deverá ser anexada à proposta.
- Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea.
- 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.
- Todos os ramais deverão ser fornecidos com

número DDR (Discagem Direta a Ramal).

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

- 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:

- **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.

- **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.

- **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).

- **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).

- Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Discagem Direta Gratuita Dedicada e Comutada (DDG - 0800).

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

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

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

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

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

- Prover garantia de qualidade, disponibilidade e desempenho.

- Prover compatibilidade com as tecnologias e padrões de mercado.

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

O serviço 0800 deverá prover as seguintes facilidades:

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

- A licitante que for contratada deverá permitir à CONTRATANTE restringir as áreas às quais não deseja originar chamadas.

- A qualquer momento, a CONTRATANTE poderá solicitar da licitante que for contratada o bloqueio ou desbloqueio de ligações celulares para o(s) número(s) 0800.

- A contratada deverá permitir utilizar a qualquer momento as facilidades do serviço 0800 como se segue:

- 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

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

CARACTERÍSTICAS GERAIS DA PLATAFORMA:

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

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

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

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

- Disponibilidade de cada ramal telefônico, com

indicação de status/cor: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza.

- Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
- Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).
- Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN).
- Visualização da lista telefônica pública e privada.

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

- Disponibilidade da solução.
- Disponibilidade de cada ramal.
- Ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação.
- Quantidade de chamadas realizadas e recebidas, atendidas, não atendidas, ocupadas, com falhas, congestionadas, por ramal e global e por data.
- Quantidade de chamadas realizada, por ramal, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local, móvel, LDN), por consumo de minutagem e por data.
- Tráfego de dados, identificando a hora de cada dia com maior número de chamadas.
- Evolução do consumo de minutagem, por perfil de tráfego, mês a mês, no mínimo dos últimos 06 (seis) meses.
- Não serão aceitas soluções ou sistemas baseados ou derivados da solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch.
- A solução deverá seguir diretrizes de boas práticas de segurança de sistemas, conforme ISO 27024.
- Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados.
- A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado e etc) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

Todos os ramais deverão permitir as seguintes funcionalidades básicas:

- Suportar que um mesmo número de ramal

(número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (terminal IP ou softphone).

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

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

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

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

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

- Possibilidade de criação de grupos de atendimento.

- 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).

- 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).

- Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.

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

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

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

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

- 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.

- 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.

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

- 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.

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

- 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”.

- Deve suportar transferência de chamadas.

- Deve suportar retenção de chamada.

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

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

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

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

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

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

- Permitir fundo de tela virtual em sessões de videoconferência.

- Permitir o uso da logomarca do Contratante na tela de usuário.

- 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.

- 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.

SBC - SESSION BORDER CONTROLLER

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

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

- 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.

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

- Deve suportar RFC 3261.

- Deve suportar proteção DoS/DdoS.

- Deve suportar Buffer de jitter dinâmico.

- Deve suportar supressão de silêncio/ruído de conforto.

- 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.

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

- Deve suportar terminação e mediação RTP/SRTP.

- Deve suportar transporte com TLS.

- Deve suportar IPv4/IPv6.

- Deve suportar VLAN para conexão com localidades remotas.

- Deve suportar manipulação de cabeçalho SIP.

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

- Deve suportar roteamento estático configurável.

- Deve suportar múltiplas interfaces e redes WAN.

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

- Deve suportar media anchoring.
- Deve suportar redundância.
- Deve suportar transcoding de áudio e vídeo.
- Deve suportar regras de firewall e possuir detecção de intrusão (IDS)
- Deve suportar protocolo HTTPS.
- 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.

LICENÇAS DE RAMAL TIPO 1:

- As licenças de ramais tipo 1 deverá permitir:
 - 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.
 - Conferência de voz nos telefones IP, com até 3 participantes internos e/ou externos.

LICENÇAS DE RAMAL TIPO 2:

- As licenças de ramais tipo 2 deverá permitir:
 - 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.
 - Conferência de voz nos telefones IP com até 15 participantes.
 - 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).
 - 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).
 - Cadeado eletrônico (Códigos de autorização para efetuar chamadas).

- 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).

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

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

LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 1:

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

- 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.

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

LICENÇAS DE SOFTPHONE TIPO 2:

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

- 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.

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

- 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.

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

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

LICENÇAS DE URA

- A Solução de PABX Virtual em Nuvem deve

possuir sistema de autoatendimento eletrônico com as seguintes características:

- Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF.
- Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus.
- O menu deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu).
- Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento.
- 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.
- Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço.
- Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior.
- Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.

TELEFONE IP BÁSICO

- Possuir homologação da Anatel.
- Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.
- Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.
- Áudio HD com Redução de ruído, no viva-voz e no fone.
- Tela de no mínimo 2 polegadas (128x48 pixels).
- 2 linhas SIP.
- Conferência de 3 vias.
- 1000 lista telefônica local, identificador de chamadas, chamada em espera, transferência de chamada.
- Suportar Fones de ouvido através de porta dedicada.

- Chamada de áudio.
- Built-in alto-falantes HD.
- Áudio de banda larga.
- Suportar os codecs G.711a/u, G.726-32K, G.729A, iLBC, G.722 e Opus.
- Deve suportar as funcionalidades de AEC, VAD, CNG, BNE, NR, PLC.
- Deve possuir 4 teclas programáveis.
- Deve possuir 9 teclas de função (Reter/Transferir/Conferência/Agenda/MWI/Fone de ouvido/Rediscagem).
- 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).
- Suportar 2 ângulos ajustáveis, 45° ou 50° modo de instalação para cenário de desktop pode atender às necessidades de vários ambientes de escritório.
- Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.
- Função PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1.
- 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.
- Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.

TELEFONE IP INTERMEDIÁRIO

- Possuir homologação da Anatel.
- Ser homologado com o sistema de telefonia IP utilizado na nuvem.
- Deve permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.
- Possuir a capacidade de auto provisionamento e baixar automaticamente as configurações do serviço de comunicação em nuvem.

- Suportar módulos de Wi-Fi e Bluetooth nativamente ou através de adição de dongle.
- Suportar no mínimo três módulos de expansão, com display colorido de 20 teclas.
- Possuir 8 botões de LED.
- Suportar consumo de energia reduzido através de Power over- Ethernet, Classe 1 com “modo de suspensão”.
- Tela colorida de no mínimo 2,8 polegadas e resolução de 320x240 pixels.
- 8 teclas programáveis com LEDs.
- 8 teclas de funções fixas para viva-voz, mudo, headset, contatos, mensagens, histórico e menu.
- 4 teclas de contexto (tem sua função alterada conforme status de uso).
- 5 Teclas de navegação.
- Teclas de controle de volume (toque e conversação).
- Ganho de 20dB no monofone no modo amplificado.
- Áudio de banda larga no fone e fone de ouvido.
- Viva-voz full duplex.
- Indicador de mensagem em espera.
- Indicador de mudo com alerta opcional de mudo.
- Alerta de chamada com visibilidade de 360 graus.
- Montagem em mesa e parede.
- Deve possuir 02 interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.
- Classe PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 1 e suporta 802.3az.
- Suporte aos protocolos SIP e H.333.
- Suporte a codecs baseados em padrões: G.711a/u, G.726, G.729A / AB, G.722, Opus.
- Devem ser fornecidos com fonte de alimentação AC 100V-240V.

TELEFONE IP AVANÇADO

- Possuir homologação da Anatel.
- Ser homologado com o sistema de telefonia IP

utilizado na nuvem.

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

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

- Suportar até 3 módulos de expansão, com display colorido de 20 teclas.

- Tela colorida com no mínimo 4,3" 480 x 272 pixels.

- teclas de funções fixas para viva-voz, mudo, headset, mensagem, espera, transferência, rediscagem.

- 4 teclas de contexto.

- Teclas de navegação.

- Teclas de controle de volume.

- Teclas mudo, headset e viva-voz iluminadas.

- Viva-voz full duplex.

- Indicador de chamadas e mensagem em espera.

- Montagem em mesa e parede.

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

- Classe PoE (IEEE 802.3af) registra como dispositivo de classe 3.

- Suporte a codecs baseados em padrões: G.711a/u, G.726, G.729A / AB, G.722, Opus e iLBC.

- Deve possuir VAD, CNG, AEC, PLC, AJB e AGC.

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

TELEFONE IP SEM FIO DECT

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

- deve ser homologado pela ANATEL.

- deve possuir viva-voz full duplex;

- deve possuir display LCD colorida de, no mínimo, 1,8";

- deve operar no padrão DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), nas faixas de frequências normatizadas pela ANATEL.

- deve permitir até 4 contas SIP;
- deve possuir, no mínimo, 2 teclas programáveis;
- deve permitir conexão de fone de ouvido;
- deve suportar G.722, OPUS, G.711μ / a, G.729A /

B;

· deve permitir acesso às facilidades básicas do PABX virtual, no mínimo, conferência, transferência e desvio.

· deve possuir recursos de criptografia das chamadas; e

· deve ser fornecido com bateria recarregável de no mínimo 800mAH e base de carregamento das baterias AC 100-240V.

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

· deve ser homologada pela ANATEL;

· deve operar no padrão DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), nas faixas de frequências normatizadas pela ANATEL;

· deve permitir o emparelhamento de até 5 telefones IP sem fio – DECT;

· deve permitir até 5 chamadas simultâneas;

· deve permitir até 10 contas SIP;

· 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;

· deve possuir indicadores visuais para estado da alimentação, rede e DECT;

· deve possuir botão para emparelhamento;

· deve possuir porta de rede RJ-45 10/100 Base-T para conexão com a rede LAN;

· deve suportar G.722, OPUS, G.711μ / a, G.729A /

B;

· 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;

· deve suportar PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af;

· deve possuir recursos de criptografia das chamadas; e

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

FONE DE CABEÇA

- Deve ser monoauricular, com almofada em couro sintético.

- Deve possuir microfone com haste flexível, com ajuste de até 270º.

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

- Deve possuir sensibilidade de, pelos menos, 100dB / 1mW a 1.000 HZ.

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

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

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

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

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

SOFTWARE PARA TELEFONISTA

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

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

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

- 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.

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

- Deverá passar informações claras, em português do Brasil, sobre:

- Número das linhas tronco.

- Números dos ramais.
- Supervisão de chamadas ainda não atendidas.
- Chamadas de espera.
- Supervisão de assinante ocupado.
- Deverá permitir ao operador (telefonista):
- Identificação completa dos números entrantes “chamadores” na fila da mesa operadora.
- O monitoramento de no mínimo 200 contatos internos.
- A criação de grupos de contatos.
- Discagem rápida.
- Mensagem instantânea.
- Pesquisa de contatos em diretório.
- Estacionamento de chamadas.
- Rediscagem.
- Discagem rápida.
- Atender, reter, retomar, transferir e terminar chamadas.
- Transferência supervisionada.
- Estacionamento de chamadas.
- Conferência de chamadas.
- Retenção de chamadas externas e internas, quando não for possível ao operador/telefonista expedi-los imediatamente.
- Permitir o monitoramento dos contatos.
- Mais de uma fila de chamadas.
- Gerenciamento de filas de chamadas.
- Alteração da posição da chamada na fila.

REQUISITOS BÁSICOS DA SOLUÇÃO DE CALL CENTER

- Suporte a DAC (distribuidor automático de chamadas);
- Deve suportar os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: Sequencial, simultâneo, ponderado e para atendente com o maior tempo disponível;
- Roteamento baseado em habilidades: agentes são associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição;

- Log in e log out através de portal;
- Os atendentes devem ter os seguintes possíveis status: Sign in/out, disponível, indisponível e pós-atendimento;
- Priorização de filas;
- Priorização de quais chamadas serão entregues para os atendentes;
- Priorização de chamadas não atendidas que retornam para a fila;
- Opções de roteamento quando atendente não atende a chamada;
- Transbordo para filas;
- Definição do tamanho máximo da fila;
- Definição do tempo máximo de espera na fila;
- 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;
- 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;
- Associação de calendário, como por exemplo feriados e fim de semana, para tratamento diferenciado;
- 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;
- Deve suportar mensagem de boas vindas de Áudio customizável. Deve ser possível carregar estas mensagens pelo portal de administração;
- Mensagem de boas-vindas dever ter opção de configuração para ser sempre aplicada mesmo quando há atendentes disponíveis;
- Deve suportar a aplicação de mensagem de tempo de espera estimado ou posição na fila;
- Deve suportar música de espera quando parte é colocada em retenção;
- Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila;
- Deve suportar mensagem de conforto alternativa

que será aplicada quando o tempo de espera esperado na fila for curto;

- 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;

- O atendente pode transferir a chamada com um único click;

- Suporte a click to dial;

- Disponibilização de histórico de chamadas;

- Agenda telefônica customizada;

- Escalonamento de chamadas;

- Conferências de áudio;

- Permitir a inserção de Códigos de finalização de atendimento com sua respectiva descrição de forma nativa ou através de integração.

- Deve permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes;

- Deve permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamada que está na final, promover chamadas e transferir chamadas;

- 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;

- Deverá disponibilizar relatórios que poderão ser exportados em xls e pdf;

- Cliente Web para os Agentes;

- Cliente Web para os Supervisores;

Quadro 09 - 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 máximo permitido em 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 atendimento (call center), 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

Há contrato vigente ou anterior com o mesmo objeto?

() Não.

(X) Sim.

Da forma de execução: a execução do objeto da contratação dar-se-á em conformidade com as cláusulas, condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, conforme termo de referência e instrumento contratual a ser elaborado.

8. LEVANTAMENTO DA DEMANDA

Atualmente, a Central PABX Sopho IS3030 do Ipasgo Saúde conta com 500 ramais físicos dentro da faixa DDR que compreende a faixa de numeração do (62) 3238-2400 até 3238-2799 e outra do (62) 3238-8100 até 3238-8199. Os ramais são distribuídos em diversos departamentos que necessitam originar e receber e ligações externas a fim de sanar dúvidas e/ou

informações relacionadas aos processos de negócio do Ipasgo Saúde. Existem também, outros ramais que não estão dentro da faixa DDR, mas que são utilizados para comunicação interna entre ramais da sede e unidades descentralizadas, sendo esses últimos distribuídos entre ramais analógicos e VOIP.

Além desses ramais, o Ipasgo Saúde conta também com 70 ramais IP que são utilizadas como posições de atendimento no Call Center do Ipasgo Saúde, e outros 10 ramais de supervisor utilizados pelos responsáveis no controle dos agentes de atendimento.

Conforme pontuado, essa solução foi adquirida pelo Ipasgo Saúde no ano de 2017 através do contrato nº 003/2017 assinado com a empresa Dígitro Tecnologia S.A. Atualmente, o Ipasgo Saúde recebe mensalmente mais de 50.000 ligações por meio do 0800. O motivo das ligações são diversos, e vão desde o agendamento, cancelamento e confirmação de consultas, consultar pedidos de autorização de exames e procedimentos, consultar situação financeira, acomodação, informações sobre rede credenciada, solicitar e alterar a senha do cartão, pedidos de UTI, registrar reclamações, elogios e sugestões.

Pontuamos também, que por meio dos contratos nº 017/2018, 018/2018, 019/2018 e 020/2018, existem 04 (quatro) operadoras que disponibilizam ao Ipasgo Saúde linhas fixas convencionais nas unidades descentralizadas, circuitos digitais para atendimento da sede administrativa como também para o 0800 do Ipasgo Saúde, cujos serviços poderão ser suprimido por meio dessa nova contratação. Atualmente, os contratos encontram-se no último aditivo e todos com vencimento para junho/2024.

Diante das informações levantadas estimou-se a necessidade da quantidade de ramais e serviços, conforme quadro abaixo.

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 e unidades 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 adicionais e atender às necessidades de comunicação externa
			Licença de ligações por

3	Licença de softphone Tipo 1	1	videoconferência de até 49 participantes e de conferência de áudio de até 120 participantes internos e externos na mesma sessão de áudio e/ou videoconferência, sem limite de quantidade de sessões simultâneas.
4	Licença de softphone Tipo 2	1	Licença de 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
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 fixo local, móvel e DDD ilimitada
17	Serviço de assinatura mensal de 0800 com ligações ilimitadas e 90 canais (90 ligações)	1	Serviço de entroncamento SIP do PABX em nuvem ao serviço do 0800 do Ipasgo Saúde com ligações

50 canais (50 ligações simultâneas)	ilimitadas de qualquer terminal.
-------------------------------------	----------------------------------

Tabela 3 - Levantamento da demanda

Levando em consideração a quantidade de colaboradores de cada unidade do Ipasgo Saúde, foi realizado a estimativa de ramais para cada localidade de acordo com a tabela abaixo.

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	Caturaí	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	Urutaí	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	Goianira	1
Vapt Vupt	Goiás	1
Vapt Vupt	Goiatuba	1
Vapt Vupt	Hidrolândia	1
Vapt Vupt	Inhumas	1
Vapt Vupt	Ipameri	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

9. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

9.1.1. Quanto aos Consórcios:

9.1.1.1. De acordo com a tese do Prof. MARÇAL JUSTEN FILHO, in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 13 ed. 2009, pag. 47 e 477, leciona que: “Em regra, o consórcio não é favorecido ou incentivado pelo nosso Direito. Como instrumento de atuação empresarial, o consórcio pode conduzir a resultados indesejáveis. A formação de consórcios acarreta riscos da dominação do mercado, através de pactos de eliminação de competição entre empresários.”

9.1.1.2. O objeto do presente procedimento licitatório enquadra-se como objeto comum e é perfeitamente executável por diversas empresas atuantes no ramo licitado perfeitamente capazes de apresentar o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, possuindo condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza. Dessa forma a vedação a participação de consórcios não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais;

9.1.1.3. A vedação de consórcios no presente procedimento licitatório, não limitará a competitividade, pois todas as empresas do ramo conseguem ofertar o objeto dentro das condições especificadas neste Termo de Referência e ainda, para o caso concreto, é o que melhor atende ao interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

9.1.2. Quanto as Cooperativas:

9.1.2.1. É possível dizer que, como regra, é permitida a participação de cooperativas em licitações. A exceção fica por conta das contratações cujo objeto envolva o exercício de

atividade que demande a existência de vínculos de emprego/subordinação desses profissionais com a pessoa jurídica contratada (cooperava), bem como dispensam os elementos da habitualidade e pessoalidade, o que é o caso da presente contratação:

9.1.2.2. Vejamos:

“Se ficar patente que essas atividades ocorrem, no mais das vezes, na presença do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, deve o edital ser expresso (e fundamentado) quanto a esse ponto, o que autorizará a vedação à participação de cooperavas de trabalho, ou de mão-de-obra, de acordo com entendimento firmado no Acórdão nº 1815/2003 – Plenário – TCU”.

9.1.2.3. No mesmo sendo, foram reiteradas decisões (Acórdão nº 1815/2003-Plenário, Acórdão nº 307/2004-Plenário que culminaram com a publicação da Súmula nº 281, TCU:

“É vedada a participação de cooperavas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade.”

9.1.2.4. A razão para essa vedação é simples. Se assim não fosse, a disciplina das cooperavas violaria pilar basilar do Direito do Trabalho (art. 3º, da CLT). Nesse conflito de interesses e valores, direito das cooperavas x diretriz para a formação das relações de trabalho, prevaleceu o segundo, pois relaciona-se com direito constitucional fundamental;

9.1.2.5. Corroborando com essa linha de argumentação, recentemente foi publicada a Lei nº 12.690/2012, confirmando que a celeuma envolvendo a contratação de cooperavas possui uma regra (tendente à possibilidade de participação em licitação), e uma exceção (pela impossibilidade, para

atividades que, pela sua natureza, exijam subordinação de mão de obra). É o que se extrai do teor do art. 10, §2º c/c art. 5º, da citada Lei;

9.1.2.6. E ainda, por fim, ressaltamos que permitir a participação das cooperavas representaria desrespeitar o Princípio Constitucional da Eficiência, previsto no Argo 37 da Constituição Federal de 1988, considerando que todo e qualquer procedimento referente ao contrato, aos aditivos e pagamentos necessitariam obrigatoriamente da assinatura, e consequente

anuência, de todos os cooperados dificultando, ou até impossibilitando, a célere execução do objeto pretendido.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

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.

11. OBJETO DA ESTIMATIVA DE PREÇOS

DESCRIÇÃO - Objeto	Unid.	Quant.	Mediana	Total (Quant x mediana)
Licença de ramal tipo 1	Unid.	703	R\$24,04	R\$ 16.900,12
Licença de ramal tipo 2	Unid.	30	R\$35,94	R\$1.078,20
Licença de softphone Tipo 1	Unid.	1	R\$92,93	R\$92,93
Licença de softphone Tipo 2	Unid.	1	R\$210,24	R\$210,24
Licenças de agente Callcenter	Unid.	30	R\$159,14	R\$4.774,20
Licenças de supervisor de Callcenter	Unid.	10	R\$254,36	R\$2.543,60
Licença de atendimento automático	Unid.	4	R\$30,86	R\$123,44
Licença para gravação de ramais	Unid.	50	R\$20,34	R\$1.017,00
Telefone IP Básico	Unid.	300	R\$23,41	R\$7.023,00
Telefone IP Intermediário	Unid.	30	R\$21,46	R\$643,80
Telefone IP Avançado	Unid.	6	R\$92,12	R\$552,72
Telefone IP Sem Fio DECT	Unid.	15	R\$28,44	R\$426,60
Base para Telefone IP Sem Fio DECT	Unid.	3	R\$31,20	R\$93,60
Fone de cabeça	Unid.	70	R\$14,51	R\$1.015,70
Licença de software para telefonista	Unid.	2	R\$155,29	R\$310,58
Serviço de assinatura STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) com ligações para fixo local, móvel e DDD ilimitada	Unid.	1	R\$11.684,79	R\$11.684,79
Serviço de assinatura mensal de 0800 com ligações ilimitadas e 90 canais (90 ligações simultâneas)	Unid.	1	R\$17.712,29	R\$17.712,29
Valor total estimado mensal	-	-	-	R\$66.202,81

Valor total estimado (60 meses)	-	-	-	R\$ 3.972.168,6
---------------------------------	---	---	---	-----------------

Tabela 5 - Estimativa de preços

12. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

O objeto não será parcelado, uma vez que todos os produtos e serviços a serem fornecidos e prestados são componentes de uma única solução de telefonia, a qual não pode ser desmembrada sem que haja perda de compatibilidade entre os itens do mesmo lote, de produtividade e de economia de escala.

Cabe ressaltar também que não é viável o parcelamento dos serviços prestados, pois geraria riscos à continuidade da solução, dificultando a gestão de problemas diversos em diferentes componentes da solução. É necessária a garantia de funcionamento de todo o sistema.

Considerando a natureza dos itens a serem contratados, conforme justificativas apontadas acima, respaldado em entendimento pacificado pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 5.260/2011-1ª Câmara e Acórdão nº 861/2013 Plenário), e para priorizar a eficiência no Serviço Público, mostra-se pertinente a aquisição dos itens por única empresa.

13. LOCAIS DE ENTREGA E MONTAGEM DOS EQUIPAMENTOS

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 - Ipasgo Saúde, localizado no endereço Avenida Primeira Radial nº 586, Setor Pedro Ludovico - Goiânia - GO, CEP: 74.820-300 e demais unidades descritas na **Tabela 02 - Locais iniciais de entrega das licenças/aparelhos**.

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.

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

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.

Os produtos e equipamentos devem ser entregues pela CONTRATADA na localidade mencionada no anexo deste documento denominada **Tabela 02 - Locais iniciais de**

entrega das licenças/aparelhos sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE. Devem vir acompanhados das respectivas notas fiscais, bem como comprovação de sua origem e quitação de tributos de importação, caso sejam importados.

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 Ipasgo Saúde.

Concluída as fases de instalação e integração, a equipe técnica do Ipasgo 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.

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 Ipasgo Saúde.

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.

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

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

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 Ipasgo Saúde.

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

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 Ipasgo Saúde, bem como recebimento de documentação técnica da solução.

14. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E CONTRATANTE.

14.1. DA CONTRATADA

- Fornecer o objeto de acordo com o especificado.
- Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do processo de contratação.
- Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação/licitação.
- Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 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.
- 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.
- Responsabilizar pelo recolhimento de seguros, impostos, taxas, serviços, encargos sociais, fiscais, comerciais, trabalhistas, alimentação, transporte, inclusive licença em repartições públicas, registros e autenticações do Contrato e dos documentos a ele relativos, e demais obrigações social e trabalhista previstas nas legislações em vigor;
- A inadimplência da licitante com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior não transfere SSA Ipasgo Saúde, a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto dessa licitação;
- Apresentar a Nota Fiscal e Fatura discriminativa dos serviços efetivamente prestados, até o quinto dia útil após a verificação dos serviços por parte do Gestor do Contrato,

acompanhada do demonstrativo de cálculo, juntamente com os comprovantes de quitação dos salários dos empregados, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, previstos em lei e de acordo com a Convenção Coletiva da Categoria, relativo a todo o pessoal a serviço deste Contrato;

- Responder por todos os ônus referentes aos serviços ora contratados, desde os salários de pessoal neles empregados, como também os encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, assim como taxas, impostos e quaisquer outras exigências legais ou regulamentares que venham a incidir sobre a atividade aqui pactuada;

- Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação;

- Comprovar a formação técnica específica de mão-de-obra oferecida quando da apresentação do profissional ao serviço;

- Prover todo material e mão de obra necessária para garantir a execução dos serviços, conforme requisitado pela administração, obedecida as disposições da legislação trabalhista vigente;

- Os profissionais dispensados por conduta nociva ou incompatível com o ambiente de trabalho ou incapacidade técnica para executar os serviços, não poderão mais prestar serviços junto a esta Administração sob qualquer hipótese;

- Instruir seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tornando obrigatório o uso dos equipamentos de segurança de seus empregados;

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

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

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

- 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;

- 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;

- Registrar e controlar diariamente e assiduidade e pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências;

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

- 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;

- 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;

- 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;

- Arcar com o pagamento de quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas por autoridade competente, em decorrência da inobservância por parte de seus empregados, dos postulados legais vigentes de âmbito Federal;

- 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;

- Atender integralmente às determinações e obrigações dispostas neste Termo de Referência;

- 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;

- Respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do Contratante;

- 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;

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

- Manter vínculo empregatício com os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes. A inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

- Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;

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

- 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;

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

- 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;

- 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 na CONTRATANTE;

- Informar à Fiscalização, também para efeito de controle de acesso às suas dependências, todas as ocorrências de afastamento definitivo e novas contratações de empregados, devendo estas ser comunicadas até a data de início do trabalho num prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

- Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal, os adicionais previstos em Lei, convenção coletiva ou dissídio coletivos da categoria profissional, bem como quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com este contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, declarado pela CONTRATADA,

a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e a CONTRATANTE;

- Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por empregados seus que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviço aqui contratado, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CONTRATANTE;

- 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;

- Cumprir, além das normas de segurança constantes destas especificações, todas as outras disposições legais, federais e municipais pertinentes, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inaceitáveis na execução dos serviços;

- Fornecer aos seus funcionários até o último dia útil do mês que antecede ao mês de sua competência, os vales transporte e alimentação, de acordo com o horário de trabalho, e qualquer outro benefício que se torne necessário ao bom e completo desempenho de suas atividades;

- Pagar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, os salários dos seus empregados utilizados nos serviços contratados, via depósito bancário na conta dos profissionais, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do Contratante, bem como recolher no prazo legal, os encargos decorrentes da contratação dos mesmos, exibindo sempre que solicitado, as comprovações respectivas;

- Não vincular sob hipótese alguma, o pagamento dos salários de seus empregados ao pagamento das faturas efetuadas pela CONTRATANTE;

- O atraso no pagamento de fatura por parte do Contratante, decorrente de circunstâncias diversas, não exime a CONTRATADA de promover o pagamento dos empregados nas datas regulamentares;

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

- Manter arquivo com toda a documentação relativa à execução dos serviços contratados, inclusive ao cumprimento de suas obrigações salariais, as Carteiras de Trabalho e Previdência Social, quando solicitadas, deverão ser

encaminhadas à CONTRATANTE;

- 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;

Caso solicitado previamente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executar os serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos originalmente, podendo, nesse caso, haver compensação entre a carga horária semanal estabelecida e aquela prevista na convenção ou acordo coletivo de trabalho da categoria envolvida;

- Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal/1988: “XXXIII - proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.”;

- Apresentar, mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal e Fatura, comprovantes de pagamento do vale-alimentação, vale-transporte e salários, relativos aos empregados alocados na execução do serviço contratado, bem como comprovante e guia de recolhimento dos tributos incidentes sobre esse serviço, em especial, no tocante ao INSS e ao FGTS.

14.2. **DO CONTRATANTE**

- Prestar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela contratada.

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

- Emitir nota de empenho, receber o objeto contratado e atestar a nota fiscal correspondente.

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

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

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

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

- Efetuar o pagamento na forma convencionada no Contrato;

- Estabelecer rotinas para o cumprimento do objeto

deste Termo de Referência;

- 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;

- Propiciar acesso aos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços;

- Prestar as informações e os esclarecimentos, necessários à prestação dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

- Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, por meio de servidor especialmente designado;

- 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 pela CONTRATANTE;

- Efetuar, quando julgar necessário, inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;

- 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;

- Comunicar, por escrito, à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço;

- Não permitir que os profissionais executem tarefas em desacordo com as condições pré estabelecidas;

- Exigir, mensalmente, os documentos comprobatórios do pagamento de pessoal, do recolhimento dos encargos sociais, benefícios, Certidões Negativas de Débitos Trabalhistas, Recolhimento das Contribuições Sociais (FGTS e Previdência Social), tributos estaduais e federais, além de qualquer outro procedimento de verificação que julgar necessário;

- Aplicar à CONTRATADA as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis, garantidos o contraditório e a ampla defesa;

- Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, deverá oficiar ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil – RFB;

· Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, deverá oficiar ao Ministério do Trabalho e Emprego.

15. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato a ser firmado terá vigência de 60 (meses) meses, a partir de sua data de assinatura.

16. EXIGÊNCIA MÍNIMA DE PORTABILIDADE

16.1. 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.

16.2. Os ramais nos quais não forem possível a portabilidade, deverão ser formalizados as justificativas para a 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

17. PROCEDIMENTOS NO CASO DE RECUSA DO PRODUTO

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

18. PROCEDIMENTOS PARA RECEBIMENTO

- A contratada deverá fornecer e configurar o PABX virtual em até 30 dias após a assinatura do contrato.
- 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. O endereço de todas as unidades encontram-se discriminadas no Anexo I.
- Em caso de discordância com a especificação do objeto, o gestor informará e notificará a Contratada.
- Diante da comunicação, a contratada poderá apresentar defesa ou promover a regularização solicitada.

19. 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 pela 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

20. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Experiência	Forma de comprovação
A fornecedora dos serviços deve ter autorização da	Atestado de capacidade técnica emitida por órgão público ou privado, que comprove que a licitante forneceu serviços semelhantes ao objeto da contratação, como o Serviço de assinatura STFC, Serviço de assinatura mensal de 0800 e quantidade mínima de 50% referente a Licença de ramal tipo 1;
	Autorização e/ou concessão da ANATEL para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

ANATEL e experiência do serviço de telefonia;	Declaração de que mantém presença física dentro da área de abrangência, com no mínimo um "ponto de presença" (POP) no município sede do Contratante, apresentando, se requisitado, registro de sua infraestrutura existente neste município através de ARTs registradas no CREA ou registro do ponto de presença (estação) na ANATEL;
	Deverá ser apresentada pela LICITANTE declaração expressa de que tem plena ciência do conteúdo do edital e seus anexos, e que atende plenamente os requisitos de habilitação e todas as condições estabelecidas para a prestação de serviço/fornecimento do objeto deste Pregão Eletrônico;

Tabela 8 - Qualificação Técnica

21. **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

Abaixo estão listados os acordos de níveis de serviço exigidos objeto deste Termo de Referência;

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

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;

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.

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;

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;

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

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

22. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA A EXECUÇÃO CONTRATUAL.

Entre as vantagens da adoção de ramais telefônicos IP, está o fato que é possível utilizar a estrutura de cabeamento de redes existentes no Ipasgo Saúde, bastando apenas que os ramais fornecidos possuam duas portas de rede, uma para entrada do cabeamento existente e outra para conectar ao computador. A alimentação elétrica dos ramais poderá ser fornecida pelo próprio cabo de rede (PoE). Dessa forma, as intervenções no ambiente do Ipasgo Saúde se resumem aos procedimentos de instalação dos ramais, sem necessidades de maiores adequações.

23. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS.

A solução é composta por serviços regulados pela ANATEL, por isso não se vislumbra impactos ambientais além daqueles já

identificados e fiscalizados pela agência reguladora.

A contratada deverá manter sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias de que venha a ter conhecimento durante a visita técnica, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação do sigilo conferido pela contratante a tais documentos.

A contratante terá o direito de propriedade intelectual sobre toda a documentação e base de conhecimento gerada durante a vigência do contratual, inclusive roteiros técnicos e configurações de software, permitindo ao Ipasgo Saúde, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar o material sem quaisquer limitações.

24. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência, evidencia que a contratação da solução se mostra tecnicamente viável e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, DECLARO SER VIÁVEL a contratação pretendida.

Ressalta-se que a presente manifestação diz respeito especificamente a análise técnica, não convalidando nenhum ato que porventura esteja em desacordo com a legislação vigente, não cabendo a esta unidade técnica a análise dos aspectos jurídicos do procedimento.

25. ANEXOS

Anexo I - Unidades Ipasgo Saúde de instalação

Unidades Ipasgo Saúde de instalação			
Ambulatório Ipasgo Saúde	Goiânia	Rua 229 A Q. 54 Lt. 12 Setor Leste Universitário	74.605-090
Arquivo Parque Amazônia	Goiânia	Avenida Dona Maria Cardoso Q.90 Lt.2/4 Parque Amazônia	74.843-080
Ipasgo Saúde Clínicas Campinas	Goiânia	Avenida Minas Gerais Qd. 89 Lt. 08 Setor Campinas	74.510-040
Posto Ipasgo Saúde	Acreúna	CMAS-Conselho Municipal de Assistência Social, Rua João Altino, esquina com Rua Acreúna, Setor Sul	75.960-000
Posto Ipasgo Saúde	Água Limpa	Rua Adolfo Rosa Qd.05 Lt.02 - Centro	75.665-000
Posto Ipasgo Saúde	Anicuns	Praça da Rodoviária s/n - Centro	76.170-000
Posto Ipasgo		Av. Getúlio Vargas nº752 - Centro Administrativo Aracarcas - Sala	76.210-

Posto Ipasgo Saúde	Aragarças	Administrativo Aragarças - Sala Coordenadoria da Indústria e Comércio	75.240-000
Posto Ipasgo Saúde	Cachoeira Alta	Rua Araguaia, Qd.115 Lt.08 - Centro	75.870-000
Posto Ipasgo Saúde	Caldas Novas	Rua São José Qd. 7 Lt. 08 - Setor Oeste	75.690-000
Posto Ipasgo Saúde	Caturaí	Rua Luiz Gobbi, Qd.Q, Lt.21 - Vila Morato	75.430-000
Posto Ipasgo Saúde	Crixás	Alameda Rio Vermelho Qd. 06 Lt. 03 - Centro	76.510-000
Posto Ipasgo Saúde	Cromínia	Avenida Bandeirantes, Qd-E, Lt-03 - Centro	75.635-000
Posto Ipasgo Saúde	Edeia	Avenida Presidente Kennedy, 161, Centro	75.940-000
Posto Ipasgo Saúde	Firminópolis	Avenida Goiânia nº 776 - Centro	76.105-000
Posto Ipasgo Saúde	Goiandira	Rua José Baldoíno nº14 - Centro	75.740-000
Posto Ipasgo Saúde	Ipameri	Avenida Pan Dia Calógeras, nº 117 - Centro 75.780-000 01	75.780-000
Posto Ipasgo Saúde	Itapuranga	Rua 47 nº 885 - Centro	76.680-000
Posto Ipasgo Saúde	Jussara	Avenida José Bonifácio, nº726, Centro, Pavilhão Central, 1ª sala a direita - Sala da Prefeitura	76.270-000
Posto Ipasgo Saúde	Marzagão	Rua Olimpio Pereira Machado, N°311 - Centro	75.670-000
Posto Ipasgo Saúde	Niquelândia	Avenida Getúlio Vargas, Lt. 01, Qd. A - Centro	76.420-000
Posto Ipasgo Saúde	Nova Crixás	Alameda Rio Vermelho Qd. 06 Lt. 03 - Centro	76.520-000
Posto Ipasgo Saúde	Nova Glória	Rua Ernane Macedo, s/n - Setor Bela Vista	76.305-000
Posto Ipasgo Saúde	Nova Veneza	Avenida Vereador José Francisco da Silva, nº 72 - Centro 75.470-000 01	75.470-000
Posto Ipasgo Saúde	Orizona	Avenida 7 de Setembro ,s/n, Bairro Campo Formoso - Orizona - Goiás. 75.280-000 01	75.280-000
Posto Ipasgo Saúde	Padre Bernardo	Centro Administrativo Rumenos Sarkis Simão,Rua 05, Área Especial, Setor Oeste	76.380-732
Posto Ipasgo Saúde	Petrolina de Goiás	Praça Teófilo Vieira Mota, nº101 - Centro	75.480-000
Posto Ipasgo Saúde	Piracanjuba	Praça Wilson Eloy Pimenta , s/nº - Centro	75.640-000

Posto Ipasgo Saúde	Piranhas	Avenida Brasil Central - Praça Joaquim Teodoro, Setor Sul. Casa do Empreendedor,	76.230-000
Posto Ipasgo Saúde	Pires do Rio	Avenida Marta Rassi, Nº11 - Bairro Vila Nova	75.200-000
Posto Ipasgo Saúde	Pontalina	Praça Justo Magalhães s/n, ao lado da Prefeitura, PSF Santa Rita de Cassia.	75.620-000
Posto Ipasgo Saúde	Quirinópolis	Avenida Santos Dumont nº 143 - Centro	75.860-000
Posto Ipasgo Saúde	Santa Helena de Goiás	Rua Paulo Lopes nº 584 - Centro	75.920-000
Posto Ipasgo Saúde	Santa Terezinha de Goiás	Av. José Elias Sobrinho, Qd .08, Lt .13, esquina com a Rua Caraíba, Prédio Biblioteca Municipal, Setor Central.	76.500-000
Posto Ipasgo Saúde	Silvânia	Avenida Mário Ferreira , s/n - Centro	75.180-000
Posto Ipasgo Saúde	Uruana	Praça João Rocha Borges s/n - Centro	76.335-000
Posto Ipasgo Saúde	Urutaí	Rua Pará Qd.44 Lt.126 s/n - Centro (Ao lado da caixa D`água)	75.790-000
Posto Ipasgo Saúde	Vianópolis	Rua Francisco Joaquim da Luz nº46, Qd. 13 Lt. 10 - Centro	75.260-000
Regional Ipasgo Saúde	Anápolis	Avenida São Francisco de Assis, nº 890 - Bairro Jundiáí	75.110-815
Regional Ipasgo Saúde	Catalão	Avenida Mário Cerqueira Neto ,nº133 - Bairro São João	75.703-010
Regional Ipasgo Saúde	Ceres	Avenida Brasil nº 777 - Centro 76.300-000 01	76.300-000
Regional Ipasgo Saúde	Formosa	Rua 03 de outubro, nº 938, Loja, 05 Setor Central	73.801-510
Regional Ipasgo Saúde	Goianésia	Rua 31 sul ,nº 423 - Centro	76.380-031
Regional Ipasgo Saúde	Goiás	Rua Moretti Foggia nº 11 - Centro	76.600-000
Regional Ipasgo Saúde	Iporá	Avenida Dr. Neto S/N - Centro	76.200-000
Regional Ipasgo Saúde	Itumbiara	Avenida Brasília nº 128 - Centro	75.503-410
Regional Ipasgo Saúde	Jataí	Rua Zeca Lopes nº 992 - Centro	75.800-040
Regional Ipasgo Saúde	Luziânia	Avenida Inácio Neto, Lt.11, nº100 Sala 404 Edifício Lake Business Center - Centro	72.800-080
Regional Ipasgo Saúde	Marabá	Avenida Couto de Magalhães nº 480 - Centro	75.650-000

Regional Ipasgo Saúde	Morrinhos	Avenida Couto de Magalhães nº 409 - Centro	73.050- 000
Regional Ipasgo Saúde	Porangatu	Rua Goiás nº 25 Qd.41 Lt.09 - Setor Nossa Senhora da Piedade	76.550- 000
Regional Ipasgo Saúde	Posse	Avenida Jucelino Kubitschek de Oliveira, Qd- 09 ,Lt-03, Setor Santa Luzia	73.900- 000
Regional Ipasgo Saúde	Rio Verde	Rua Nivaldo Ribeiro nº 394 - Centro	75.901- 260
Regional Ipasgo Saúde	São Luís de Montes Belos	Rua Cidade de Goiás Qd.22 Lt.0 s/n (Lado do SUS) - Setor Rodoviário	76.100- 000
Regional Ipasgo Saúde	Uruaçu	Avenida Tocantins s/nº - Centro	76.400- 000
Sede Administrativa	Goiânia	Avenida Primeira Radial nº 586 Setor Pedro Ludovico	74.820- 300
Vapt Vupt	Águas Lindas de Goiás	Avenida JK, Qd 30, Lote 26/01, Galeria JK, Jardim Brasília	72.915- 111
Vapt Vupt	Alexânia	Av. Brasília Qd 57 LT 16, Centro	72.930- 000
Vapt Vupt	Alvorada do Norte	Avenida Bernardo Sayão, Quadra 01, Lote 05, Bairro Novo Ipiranga	73.950- 000
Vapt Vupt	Anápolis	Ana Shopping Av. Universitária, nº 2.221, Vila Santa Isabel Ana Shopping	75.083- 350
Vapt Vupt	Anápolis	Avenida Brasil Sul esquina com Nício Vilela, Qd. A Lt. 06 nº 511, Bairro Batista	75.123- 390
Vapt Vupt	Anicuns	Rua Arthur Bernardes esquina com Avenida Tocantins, nº1421 - Centro	76.170- 000
Vapt Vupt	Aparecida de Goiânia	Av. Rio Verde, Quadra 102/104, Buriti Shopping, sala n.º 341 Vila São Tomaz	74.980- 070
Vapt Vupt	Aparecida de Goiânia	Avenida Igualdade, Lotes: 18 e 19, Setor Garavelo - Garavelo Shopping	74.930- 530
Vapt Vupt	Aparecida de Goiânia	Avenida Independência nº285-465 Setor Serra Dourada - 3ª etapa - Aparecida de Goiânia	74.973- 753
Vapt Vupt	Bela Vista de Goiás	Praça Getúlio Vargas esquina com Normanda Teixeira,nº326 - Centro	75.240- 000
Vapt Vupt	Bom Jesus de Goiás	Rua 01, nº149 ,Qd.09, Lt.1-B - Centro	75.570- 000
Vapt Vupt	Buriti Alegre	Rua Luziano Inácio esq. c/ rua 24 de junho, Praça Alvaro Vidal - Centro	75.660- 000
Vapt Vupt	Caldas Novas	Avenida A, esquina com Rua 07, Qd.10 Lt.14-B - Bairro Estância Itajá (acima do INGOH)	75.690- 000

Vapt Vupt	Campos Belos	Praça João Batista Cordeiro, nº 01 – Centro	73.840-000
Vapt Vupt	Catalão	Rua 5 esquina com a Rua Wilson da Paixão, nº 47, Bairro Nossa Senhora Mãe de Deus	75.702-230
Vapt Vupt	Ceres	Av. Bernardo Sayão, nº 300, Centro	76.300-000
Vapt Vupt	Cristalina	Rua Otaviano de Paiva, Qd.27,nº1153, Lt.13 A – Centro 73.850-000 01	73.850-000
Vapt Vupt	Formosa	Av. Brasília, nº 840, Formosinha	73.813-370
Vapt Vupt	Goianésia	Av. Pará ,nº426 – Bairro Carrilho (Prédio da SEFAZ)	76.380-000
Vapt Vupt	Goiânia	Araguaia Shopping Rua 44, nº 399, Setor Central Araguaia Shopping	74.063-010
Vapt Vupt	Goiânia	Av. Anhanguera, nº 2727, Setor Leste Universitário Praça da Bíblia	74.610-010
Vapt Vupt	Goiânia	Buena Vista Rua T61, nº 180 Quadra 124 Lote 07/15 – Salas: 335 a 338, Shopping Buena Vista, Setor Bueno	74.223-170
Vapt Vupt	Goiânia	Campinas Avenida Anhanguera nº 7840, Qd.99-A, Lt.02, Camelódromo de Campinas 2, Campinas 74.503-100 01	74.503-100
Vapt Vupt	Goiânia	Cidade Jardim Av. Nero Macedo, nº 400 - 1º Piso, Cidade Jardim Shopping Cidade Jardim	74.423-250
Vapt Vupt	Goiânia	Park Lozandes Av. Olinda Qd. H4 Lt. 01-03 nº 960, Park Lozandes – Lozandes Shopping	74.884-120
Vapt Vupt	Goiânia	Passeio das Águas Avenida Perimetral Norte, Shopping Passeio das Águas, loja D 01, Piso 01, Residencial Humaitá	74.573-260
Vapt Vupt	Goiânia	Portal Shopping Av. Anhanguera, nº 28.404, Portal Shopping, Sala: LCU 163A, Bairro Capuava	74.450-010
Vapt Vupt	Goiânia	Rua 82, nº 400, Praça Cívica, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Centro	74.003-010
Vapt Vupt	Goiânia	Rua 9, nº 1855, Shopping Bougainville, Subsolo, Setor Marista	74.150-130
Vapt Vupt	Goiânia	Shopping Cerrado Av. Anhanguera, Qd 582, Lt B01, nº 36.790 1º Piso,	74.435-nan

		Aeroviário Shopping Cerrado	000
Vapt Vupt	Goiânia	Shopping Mangalô Avenida Mangalô, Quadra 156, Lote 01 a 06, Shopping Popular Mangalô, Setor Morada do Sol	74.475-115
Vapt Vupt	Goianira	Avenida Goiás, nº 485, Qd. 12, Lt.07 – Centro	75.370-000
Vapt Vupt	Goiás	Avenida Dário de Paiva Sampaio, s/n, Quadra 04 Lote 06, Setor João Francisco	76.600-000
Vapt Vupt	Goiatuba	Avenida Minas Gerais, nº 330, Centro	75.600-000
Vapt Vupt	Hidrolândia	Rua Maria Toledo de Oliveira, Quadra 21, Lote 04, Setor Morada do Sol	75.340-000
Vapt Vupt	Inhumas	R. Goiás, Quadra 44 Lote 12, nº 139, St. Central	75.400-000
Vapt Vupt	Ipameri	Rua Professor Boaventura esq. c/ Rua Radioamador Júlio Sampaio e Rua Arthur Silvério, quadra 08, lote 01,Vila Baiochi	75.780-000
Vapt Vupt	Iporá	Avenida Pará esquina com Rua Joaquim Lucas esq. nº 362, Qd. 59, Lt. 817, Setor Central	76.200-000
Vapt Vupt	Itaberaí	Avenida Ana Primo, Qd B, Lt 13, Vila Presidente Roosevelt	76.630-000
Vapt Vupt	Itapaci	Avenida Floresta esquina com Rua Carlos Almeida,Qd.359, Lt. 350, nº54 – Centro	76.360-000
Vapt Vupt	Itapuranga	Rua Pedro Sifuentes Machado, Qd.09, Lt.02 ,Nº400 – Centro	76.680-000
Vapt Vupt	Itauçu	Praça Ilete Bueno, nº 161, Quadra 28, Lote 14, Centro	75.450-000
Vapt Vupt	Itumbiara	Rua Paulo Abari, nº477 - Bairro Jardim América (ao lado do Supermercado Bretas)	75.523-280
Vapt Vupt	Jaraguá	Avenida Cristóvão Colombo, Quadra 2, Lote 10, Jardim Aeroporto	76.330-000
Vapt Vupt	Jataí	Avenida Tancredo Neves, nº 100 – Setor EpaminondasII,Jatahy Shopping (Shopping Jatai)	75.805-123
Vapt Vupt	Luziânia	Avenida Lucena Roriz, Qd 129, Lt 19, Parque Estrela D'Alva IX, Jardim Ingá	72.850-010
Vapt Vupt	Luziânia	Rua Ophir José Braz, 122 – Centro, Luziânia – Goiás – Shopping de	72.804-010

		Luziânia, 2º andar.	010
Vapt Vupt	Minaçu	Rua 04 esquina c/ Avenida Amazonas, nº295 - Centro	76.450-000
Vapt Vupt	Mineiros	Avenida Ino Rezende, s/n, Quadra 104, Lote 01, Ipê Shopping Center, Salas 112 e 113, Setor Cruvinel	75.834-113
Vapt Vupt	Morrinhos	R. Barão do Rio Branco, nº 886, Centro	75.650-000
Vapt Vupt	Mozarlândia	Rua 01, Qd.06, Lt. 3/4 ,Sala 11 - Bairro Santa Mônica	76.700-000
Vapt Vupt	Nerópolis	Avenida JK, nº 615, Centro Comercial de Nerópolis, Botafogo - Centro	75.460-000
Vapt Vupt	Palmeiras de Goiás	Avenida Salomão Lopes, Quadra 22, Lotes 2FA/2FB, Centro	76.190-000
Vapt Vupt	Paraúna	Rua Gertulino Artiaga, esquina com Rua Álvaro Vasconcelos, nº 02, Bairro São Sebastião	75.980-000
Vapt Vupt	Piracanjuba	Avenida Antônio Batista Arantes esquina com a Rua José Alves Ferreira, 390-C, Sala 03, Centro	75.640-000
Vapt Vupt	Pirenópolis	R. Direita, nº 83, Centro	72.980-000
Vapt Vupt	Pires do Rio	R. Rui Barbosa, nº 63, Centro	75.200-000
Vapt Vupt	Planaltina	Shopping Premier - QA 4 MC/MR lote 9 à 13 - 2º Piso - Setor Leste	73.752-104
Vapt Vupt	Porangatu	Avenida Adélino Américo de Azevedo, Qd. 01 Lt. 01, s/n, Setor Central	76.550-000
Vapt Vupt	Posse	Rua Alvorada, nº 237, Qd.28 , Lt.10-B - Centro 73.900-000 01	73.900-000
Vapt Vupt	Quirinópolis	Avenida Pastor Zetil ,nº 07, Galeria Morumbi - Centro 75.860-000 01	75.860-000
Vapt Vupt	Rialma	Rua Furtuoso Alves Guimarães, Qd.29, s/n -Terminal Rodoviário de Rialma	76.310-000
Vapt Vupt	Rio Verde	Avenida Presidente Vargas, nº 1.740 Subsolo 1- Shopping Rio Verde - Jardim Goiás	75.903-290
Vapt Vupt	Rubiataba	Rua Cangerana, Quadra 102, Lote 28, Centro	76.350-000
Vapt Vupt	Rubiataba	Rua Canjarana, Qd.102, Lt.28 - Centro	76.350-000
Vapt Vupt	Santa Helena de Goiás	Rua Eduvaldo Veloso do Carmo, nº356, Qd.09 - Centro (em frente	75.920-000

	de Goiás	ao Correio)	000
Vapt Vupt	Santo Antônio do Descoberto	Avenida Goiás, Qd. 12, Lt.13 e 14, Centro	72.900-970
Vapt Vupt	São Luís de Montes Belos	Rua Juruema, esquina com Rua Javaés, Quadra 02, Lote 00 - Setor Trevo	76.100-000
Vapt Vupt	São Miguel do Araguaia	Avenida Paranaíba, Quadra 56 Lote 04 s/n Setor Centro	76.590-000
Vapt Vupt	Senador Canedo	Av. Progresso, Quadra 02, Lote 03, Loja 15, Conjunto Sabiá, Centro Comercial Senador Center	75.250-000
Vapt Vupt	Trindade	Rua Moisés Batista, nº 189 ,2º andar, Qd.3, Lt.2 - Centro	75.380-000
Vapt Vupt	Trindade	Avenida Elizabeth Marques esq. com Rua Mangabeiras, Quadra 45, Lotes 19 a 21, Centro Comercial Maysa, Setor Maysa - Trindade	75.380-307
Vapt Vupt	Valparaíso de Goiás	Rodovia BR 040, km 12, Gleba F, Parque Esplanada III, Valparaíso Shopping Sul, Loja 140 A	72.876-301

Anexo II - Planilha para envio de propostas

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	TOTAL MENSAL	TOTAL ANUAL
1	Licença de ramal tipo 1	703	R\$	R\$	R\$
2	Licença de ramal tipo 2	30	R\$	R\$	R\$
3	Licença de softphone Tipo 1	1	R\$	R\$	R\$
4	Licença de softphone Tipo 2	1	R\$	R\$	R\$
5	Licenças de agente Callcenter	30	R\$	R\$	R\$
6	Licenças de supervisor de Callcenter	10	R\$	R\$	R\$
7	Licença de atendimento automático	4	R\$	R\$	R\$
8	Licença para gravação de ramais	50	R\$	R\$	R\$
9	Telefone IP Básico	300	R\$	R\$	R\$
10	Telefone IP Intermediário	30	R\$	R\$	R\$
11	Telefone IP Avançado	6	R\$	R\$	R\$
12	Telefone IP Sem Fio DECT	15	R\$	R\$	R\$
13	Base para Telefone IP Sem Fio DECT	3	R\$	R\$	R\$
14	Fone de cabeça	70	R\$	R\$	R\$

15	Licença de software para telefonista	2	R\$	R\$	R\$
16	Serviço de assinatura STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) dimensionada conforme especificação	1	R\$	R\$	R\$
17	Serviço de assinatura mensal de 0800 com ligações ilimitadas e 90 canais (90 ligações simultâneas)	1	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL 60 (sessenta) meses					

26. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

26.1. A figura do Gestor e Fiscal será estabelecida quando da formalização da contratação, através de publicação de portaria específica;

26.2. Cabe ao gestor do contrato fiscalizar, acompanhar e verificar sua perfeita execução, em todas as fases, até o recebimento do objeto;

26.3. Compete ao gestor:

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

b) Manter registro do acompanhamento e gestão da execução;

c) Conhecer detalhadamente o local e a execução do serviço;

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

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

f) Acompanhar o vencimento do prazo de vigência do Contrato;

g) Glosar pagamentos em razão de descumprimento das cláusulas contratuais;

h) Propor aplicação de penalidades à CONTRATADA

em decorrência do descumprimento das obrigações contratuais;

i) Indicar o colaborador que poderá auxiliar na fiscalização do Contrato;

j) Propor rescisão do contrato, por inexecução total ou parcial do fornecimento do objeto deste Termo de Referência, elencando motivos que justifiquem a medida, para decisão da autoridade competente;

k) Zelar pelo fiel cumprimento da execução do objeto.

26.4. A gestão e/ou fiscalização da presente contratação seguirá ao que determina em lei.

26.5. 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.

27. DO PAGAMENTO

27.1. 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;

27.2. 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;

27.3. 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;

27.4. 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;

27.5. 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;

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

- a) Nota Fiscal e/ou Fatura relativa ao fornecimento do objeto;
- b) Certidão Negativa de Débitos Municipais de Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN);
- c) Certidão conjunta negativa de débitos relativos a tributos federais e a dívida ativa da União;
- d) Certidão Débitos Inscrito em Dívida ativa - negativa (ECONOMIA-GO);
- e) Certidão de Regularidade do FGTS-CRF;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- g) Certidão negativa de débitos relativos às contribuições previdenciárias e as de terceiros (CND).

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

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

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

27.10. 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;

27.11. 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)

28. DAS PENALIDADES

28.1. 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;

28.2. 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;

28.3. 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;

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

29. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

29.1. A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre as informações trocadas e geradas durante a execução das atividades do presente contrato por um período de 10 (dez) anos e ainda, não revelar nem transmitir direta ou indiretamente as informações trocadas a terceiros que não estejam envolvidos no desenvolvimento do objeto deste contrato.

29.2. A CONTRATADA se compromete a não tomar, sem autorização do Contratante, qualquer medida com vistas a obter para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações sigilosas a que tenham acesso.

29.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar as informações confidenciais apenas no âmbito do desenvolvimento e da execução do presente contrato, sendo vedada a divulgação à terceiros, quanto qualquer outra utilização que não seja expressamente permitida pela CONTRATANTE.

29.4. A CONTRATADA deverá dispensar as informações sigilosas e confidenciais do Contratante com zelo e cuidado, devendo mantê-las em local seguro e com acesso limitado apenas às pessoas autorizadas.

29.5. Para fins do presente contrato, serão consideradas confidenciais todas as informações transmitidas por meios escritos, eletrônicos, verbais ou quaisquer outros e de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando a técnicas, design, especificações, desenhos, fluxogramas, software, contratos, planos de negócios, propostas comerciais, processos, tabelas, projetos, nomes de beneficiários, resultado de pesquisas, ente outros.

30. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

30.1. 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 Geral De Proteção De Dados – LGPD (Lei Nº 27.709, de 14 de agosto de 2018).

30.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as instruções do contratante e bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 27.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos e explícitos.

30.3. 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 LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

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

30.5. 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 documento. Ao fim do contrato, os dados deverão ser eliminados, excetuando-se apenas os casos previstos no artigo 16, inciso I da LGPD.

30.6. 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.

30.7. 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.

30.8. A CONTRATADA será responsável pelo pagamento de multas, ressarcimentos ou penalidades impostas a contratante diretamente resultantes do descumprimento pela contratada de qualquer cláusula prevista no presente instrumento ou medidas de segurança previstas no art. 46 da LGPD.

31. DA TRANSPARÊNCIA

31.1. 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.

32. DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

32.1. 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.

33. DA GARANTIA CONTRATUAL

33.1. 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;

33.2. 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.

33.3. 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;

33.4. 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.

33.5. O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;

33.6. 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;

33.7. Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, em conta-corrente do 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;

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

33.9. 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;

33.10. 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;

33.11. A autorização contida no subitem 34.10. é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal;

33.12. 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;

33.13. 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;

33.14. 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;

33.15. 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;

33.16. 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 33.2 deste Termo de Referência.

33.17. 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.

34. DO REAJUSTE

O preço ora definido no instrumento contratual será fixo e irrevogável pelo período de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do contrato, no prazo de 60 dias, sob pena de o

silêncio ser interpretado como renúncia presumida;

Parágrafo Primeiro – 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 comercial.

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

Parágrafo Terceiro – O requerimento a que se refere o parágrafo 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.

Parágrafo Quarto – 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.

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

Parágrafo Sexto – O Contratado só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência contratual.

Parágrafo Sétimo – 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 Parágrafo Segundo.

Parágrafo Oitavo – 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.

35. DISPOSIÇÕES FINAIS

35.1. Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento do inteiro teor do presente 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;

35.2. Em caso de dúvidas quanto à interpretação da

especificação do objeto deste Termo de Referência, será sempre consultada a Gerência de Tecnologia, sendo desta o parecer definitivo;

RONALDO BOLENTINE JÚNIOR
Coordenador de Infraestrutura

De acordo:

GLEITON FARIAS DE SOUZA
Gerente de Tecnologia

GOIANIA - GO, aos 26 dias do mês de março de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **GLEITON FARIAS DE SOUZA, Gerente**, em 27/03/2024, às 11:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO BOLENTINE JUNIOR, Coordenador (a)**, em 27/03/2024, às 11:42, 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 **58310029** e o código CRC **24FEEA02**.

COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA
AVENIDA PRIMEIRA RADIAL 586, BLOCO 3, 4º ANDAR - Bairro
SETOR PEDRO LUDOVICO - GOIANIA - GO - CEP 74820-300 - .



Referência: Processo
nº 202321477042852



SEI 58310029