



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS SEM DEDICAÇÃO
EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA FPE Nº 2026/021437**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DA SAÚDE, E A CLARO S.A., PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PARA A SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (SES/RS), COM FOCO EM UMA SOLUÇÃO MODERNA E TOTALMENTE BASEADA EM TECNOLOGIA IP, UTILIZANDO PABX VIRTUAL EM NUVEM E TRONCOS SIP (SIP TRUNKING), CONFORME PROCESSO Nº 25/2000-0102152-3.

Contrato celebrado entre o Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria da Saúde, inscrita no CNPJ sob o nº. 87.958.625/0001-49, com sede na Av. Borges de Medeiros, nº 1501, sexto andar, nesta Capital, neste ato legalmente representada por sua Titular, Sra. LISIANE FAGUNDES, portadora da Carteira de Identidade nº. 3066832605 – SJS/RS, inscrita no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº. 881.180.020-04, doravante denominado CONTRATANTE, e CLARO S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0001-47, com sede na Rua Henri Dunant, nº 780 - Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04.709-110, correio eletrônico: caissie.ribas@claro.com.br, neste ato representada por seus Procuradores, Sra. CAISSIE FAGUNDES RIBAS, portadora da Carteira de Identidade nº 9069663749 SSP/RS, inscrita no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº 946.603.440-53 e Sr. ANDRE LUIZ ALCANTARA, portador da Carteira de Identidade nº 056216609 IFP/RJ, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº 702.829.787-04, doravante denominada CONTRATADA, firmam o presente CONTRATO, para a prestação dos serviços descritos na Cláusula Primeira - Do Objeto.

O presente Contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do **processo administrativo nº 25/2000-0102152-3, Pregão Eletrônico nº 9060/CELIC/2026, Tipo de Licitação Menor Preço**, regendo-se pela Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021; Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940; Lei nº 11.389, de 25 de novembro de 1999; Lei nº 13.706, de 6 de abril de 2011; Decreto nº 42.250, de 19 de maio de 2003; Decreto 48.160, de 14 de julho de 2011; Decreto nº 52.768, de 15 de dezembro de 2015; Decreto nº 55.717, de 12 de janeiro de 2021; Decreto Estadual nº 57.033, de 23 de maio de 2023; Decreto Estadual nº 57.037, de 23 de maio de 2023, as quais as partes sujeitam-se a cumprir, sob os termos e condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de telecomunicações para a Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES/RS), com foco em uma solução moderna e totalmente baseada em tecnologia IP, utilizando PABX Virtual em Nuvem e Troncos SIP (SIP Trunking), que serão prestados nas condições estabelecidas no **Termo de Referência, Anexo VI ao Edital, que é parte integrante deste instrumento**.

1.2. Este contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO

2.1. O preço mensal a ser pago pelo CONTRATANTE, referente à execução dos serviços contratados, é de R\$ 51.277,56 (cinquenta e um mil e duzentos e setenta e sete reais e cinquenta e seis centavos), perfazendo o preço global de R\$ 1.845.992,16 (um milhão e oitocentos e quarenta e cinco mil e novecentos e noventa e dois reais e dezesseis centavos), de acordo com a proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto.

2.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

CLÁUSULA TERCEIRA - DO RECURSO FINANCEIRO

3.1 As despesas decorrentes do presente Contrato correrão à conta do seguinte recurso financeiro:

Recurso.....: 0006	Elemento: 3.3.90.39.3979	Data do Empenho: 21/07/2026
U.O.....: 20.95	Projeto.....: 6193 / 9048	
Subprojeto: 00001	Empenho: 26005084725 / 26005104218	

CLÁUSULA QUARTA DO PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O prazo de duração do contrato é de **3 (três) anos**, contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.

4.2. A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará após a assinatura do contrato e sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

4.3. O objeto do contrato será executado nos seguintes locais:

4.3.1. Unidade Central da SES/RS, localizada em Porto Alegre;

4.3.2. 18 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS);

4.3.3. Demais unidades assistenciais vinculadas à SES/RS em Porto Alegre, ou distribuídas no território estadual.

4.4. O prazo de duração do presente contrato pode ser prorrogado por interesse das partes até o limite máximo de 10 (dez) anos, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

4.4.1 Os serviços tenham sido prestados regularmente;

4.4.2 a Administração mantenha interesse na realização do serviço;

4.4.3 o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

4.4.4 os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano do contrato deverão ser eliminados.

4.5. O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA

5.1. Será solicitada Garantia de Cumprimento do Contrato.

5.2. A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades:

5.2.1. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

5.2.2. seguro-garantia, conforme Circular SUSEP nº 662 de 11 de abril de 2022;

5.2.3. fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

5.3. O prazo para apresentação de qualquer uma das garantias será de 5 (cinco) dias, após formalmente convocado, para assinar o contrato.

5.3.1. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período, a critério do CONTRATANTE.

5.3.2. A inobservância do prazo fixado, inclusive dos previstos nas subcláusulas 5.9, 5.12 e 5.15, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

5.3.3. O atraso na apresentação da garantia autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.4. A garantia deverá ser prestada no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

5.5. A garantia concedida deve assegurar o cumprimento de todas as obrigações estipuladas no contrato retromencionado, abrangendo o pagamento de:

5.5.1. prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

5.5.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao CONTRATADO;

5.5.3. prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e

5.5.4. obrigações previdenciárias e/ou trabalhistas não adimplidas pelo CONTRATADO.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

5.6. O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.

5.7. Quando da abertura de processos para apuração de faltas contratuais, a fiscalização do contrato deverá notificar o fato à entidade garantidora, paralelamente às notificações para defesa prévia ao CONTRATADO.

5.8. A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

5.9. A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

5.10. A garantia em dinheiro, na modalidade caução deverá ser efetuada em favor do CONTRATANTE através de Guia de Arrecadação com o código 421.

5.11. As garantias, com exceção do seguro-garantia, somente poderão ser resgatadas após o prazo de (3) três meses do término do contrato.

5.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

5.13. 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 do CONTRATADO,

5.13.1. A autorização contida nesta subcláusula é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

5.14. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa do CONTRATADO, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

5.15. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o CONTRATADO se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificado.

5.16. O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

5.16.1. caso fortuito ou força maior;

5.16.2. alteração, sem prévia anuência da entidade garantidora, das obrigações contratuais;

5.16.3. descumprimento das obrigações pelo CONTRATADO decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

5.16.4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

5.17. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nas **subcláusulas 5.16.3 e 5.16.4**, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.

5.18. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses do conhecimento da ocorrência do sinistro.

5.19. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade, que não as previstas neste Contrato.

5.20. Será considerada extinta a garantia com a devolução dos valores caucionados, autorização para liberação da fiança bancária ou, no caso de seguro-garantia, na ocorrência dos eventos previstos no artigo 26 da Circular SUSEP nº 662, de 11 de abril de 2022.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de 30 dias, mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

6.2. O pagamento deverá ser efetuado mensalmente mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, considerando os valores discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços anexa.

6.3. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

6.3.1. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul, independentemente da localização da sede ou filial do licitante.

6.4.1. A protocolização somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte do CONTRATADO.

6.5. O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

6.5.1. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o CONTRATADO:

6.5.1.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

6.5.1.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.6. Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção, será considerado como não aceito, e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

6.7. Na fase da liquidação da despesa deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS, para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida, nos termos do disposto no artigo 92, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021;

6.7.1. Constatando-se situação de irregularidade do CONTRATADO junto ao CADIN/RS, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

6.7.2. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurado ao CONTRATADO a ampla defesa.

6.8. Os pagamentos a serem efetuados em favor do CONTRATADO, quando couber, estarão sujeitos às retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do CONTRATADO, nos termos da legislação vigente.

6.9. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

6.10. O CONTRATANTE poderá reter, do valor da fatura do CONTRATADO, a importância correspondente ao inadimplemento contratual, até a regularização das obrigações assumidas pelo CONTRATADO.

6.11. De acordo com a Declaração do CONTRATADO, documento nº 2401780 do processo administrativo nº 25/2000-0102152-3, os serviços serão prestados no Município de Porto Alegre/RS e possui retenção do Imposto sobre os Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, com a alíquota de 2,9% (dois vírgula nove por cento), cujo beneficiário será o Município de São Paulo/SP, em conformidade com a Instrução Normativa CAGE nº 01/2011.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

7.1. Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA OITAVA - DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE DO PREÇO

8.1. O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data-base do orçamento estimado.

8.1.1. Considera-se data-base, para fins de reajuste, a data de definição do preço de referência, isto é, 06/02/2026.

8.1.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.2. O valor do contrato será reajustado pelo IPCA, obedecendo-se a metodologia de cálculo adequada para sua atualização.

CLÁUSULA NONA - REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

9.1. Caso o CONTRATADO pleiteie o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, fica o CONTRATANTE obrigado a responder em até 30 (trinta) dias da data do requerimento.

9.1.1. O não cumprimento do prazo constante na **subcláusula 9.1** não implica em deferimento do pedido por parte do CONTRATANTE

9.2. Todos os documentos necessários à apreciação do pedido deverão ser apresentados juntamente com o requerimento.

9.3. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

10.1. Executar os serviços, conforme especificações contidas no **Anexo VI - Termo de Referência**, e na sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além do fornecimento dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.

10.2. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

10.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

10.5. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução deste contrato, ficando o CONTRATANTE autorizado a descontar da garantia, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

10.7. Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

10.8. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela Administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.

10.9. Orientar seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

10.10. Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.

10.11. Manter preposto formalmente designado nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato, quando couber.

10.12. Responder, nos prazos legais, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale-refeição, vale-transporte, uniformes, crachás e outras que venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.

10.13. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.

10.14. Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

10.15. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.

10.16. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados.

10.17. Treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do órgão.

10.18. Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.

10.19. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.

10.20. Assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto.

10.21. Instruir seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.

10.22. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.

10.23. Relatar ao contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

10.24. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

10.25. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

10.26. Informar endereço eletrônico para recebimento de correspondência oficial.

10.27. Atender às seguintes obrigações, decorrentes da Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD:

10.27.1. garantir que a gestão dos dados pessoais decorrentes do contrato ocorra com base nas Diretrizes e Normas Gerais da LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

10.27.2. garantir que os dados pessoais envolvidos no objeto deste contrato não serão utilizados para compartilhamento com terceiros alheios ao objeto de contratação, tampouco utilizados para finalidade avessa à estipulada por este documento, salvo casos previstos em lei.

10.27.3. garantir que os dados regulamentados pela LGPD estarão armazenados dentro do território nacional, salvo exceções de comum acordo com o CONTRATANTE.

10.27.4. se abster de analisar o comportamento dos titulares dos dados regulados pela LGPD, com o objetivo de divulgação a terceiros, conduta esta que é expressamente vedada pelo presente contrato.

10.27.5. garantir que a execução do objeto da contratação esteja plenamente adequada à LGPD, permitindo auditorias solicitadas pelo CONTRATANTE.

10.28. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

10.29. Responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

10.30. O contratado deverá comprovar que possui Programa de Integridade se o prazo de vigência a que se refere a **subcláusula 4.1** for igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias e o valor total da contratação a que se refere a **subcláusula 2.1** for superior ao valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), atualizado pela variação da UPF/RS até o ano da assinatura do contrato.

10.30.1. A comprovação da exigência de Programa de Integridade se dará com a apresentação do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado.

10.30.1.1. Caso o CONTRATADO seja um consórcio de empresas, a empresa líder do consórcio deverá obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

10.30.2. Será de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da data de celebração do contrato, o prazo para obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

10.30.3. Caberá ao CONTRATADO custear as despesas relacionadas à implantação do Programa de Integridade.

10.30.4. Observar-se-á, para a apresentação e avaliação do Programa de Integridade, as disposições da Lei nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, do Decreto nº 55.631, de 9 de dezembro de 2020, e da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.

10.31. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.

10.32. A contratada deverá atender, no que couber, a Instrução Normativa SPGG/CELIC nº 01/2025, publicada em 2 de janeiro de 2025 que dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo contratado, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

11.3. Notificar o contratado por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

11.4. Pagar ao contratado o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas na **Cláusula Sexta**.

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Das Infrações Administrativas

12.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, o CONTRATADO que:

- 12.1.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;
- 12.1.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 12.1.1.3. der causa à inexecução total do contrato;
- 12.1.1.4. enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto do contrato, sem motivo justificado, o qual se configura quando o CONTRATADO:

12.1.1.4.1. deixe de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;

12.1.1.4.2. deixe de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

12.1.1.5. apresente declaração ou documentação falsa, ou preste declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.1.6. pratique ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.1.7. comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude de qualquer natureza; ou

12.1.1.8. pratique ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Do Processo Administrativo e das Sanções Administrativas

12.2.1. A aplicação de quaisquer das penalidades aqui previstas realizar-se-á em processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 14.133/2021, e, subsidiariamente, na Lei nº 15.612, de 6 de maio de 2021.

12.2.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas, de acordo com a dosimetria estabelecida na norma indicada na INSTRUÇÃO NORMATIVA CELIC/SPGG Nº 02/2023, publicada no DOE do Rio Grande do Sul em 29 de setembro de 2023, as seguintes sanções:

12.2.2.1. advertência, para a infração prevista na **subcláusula 12.1.1.1**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.2.2. multa, nas modalidades:

12.2.2.2.1. compensatória, de até 10% sobre o valor da parcela inadimplida, para quaisquer das infrações previstas nas **subcláusulas 12.1.1.1. a 12.1.1.8**;

12.2.2.2.2. moratória, pelo atraso injustificado na execução do contrato, de até 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

12.2.2.2.3. moratória, pela não obtenção do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade dentro do prazo referido na **subcláusula 10.30.2**, de até 0,02% (dois centésimos por cento) por dia de atraso sobre o valor do contrato, até o limite de 10% (dez por cento);

12.2.2.3. impedimento de licitar e contratar, para as infrações previstas nas **subcláusulas 12.1.1.2. a 12.1.1.4**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.2.4. declaração de inidoneidade para licitar e contratar, para as infrações previstas nas **subcláusulas 12.1.1.5. a 12.1.1.8**.

12.3. Da Aplicação das Sanções

12.3.1. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

12.3.2. A aplicação de sanções não exime o CONTRATADO da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.

12.3.2.1. O valor previsto a título de multa compensatória será tido como mínimo da indenização devida à título de perdas e danos, competindo ao CONTRATANTE provar o prejuízo excedente, nos termos do art. 416 do Código Civil - Lei nº 10.406/2002.

12.3.3. A multa de mora poderá ser convertida em multa compensatória, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

12.3.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

12.3.5. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nos incisos do *caput* do art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.3.6. As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conforme o disposto no seu art. 30, nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), ou na Lei estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, em especial seu art. 41.

12.3.7. Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

12.3.8. As sanções de suspensão e de declaração de inidoneidade levam à inclusão do participante no CFIL/RS.

12.3.9. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

12.3.10. A aplicação de qualquer penalidade não exclui a aplicação da multa.

12.4. Da execução da garantia contratual

12.4.1. O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual.

12.4.2. Se a multa for de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá o CONTRATADO pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.

12.4.3. Se os valores da garantia e das faturas forem insuficientes, fica o CONTRATADO obrigado a recolher a diferença devida, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

12.4.4. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo CONTRATADO ao CONTRATANTE, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa não tributária.

12.4.5. Caso o valor da garantia seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias, contado da solicitação do CONTRATANTE.

12.4.6. Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO ANTECIPADA

13.1. O presente Contrato poderá ser extinto antecipadamente por interesse da Administração nas hipóteses do art. 137 com as consequências previstas no art. 139 da Lei Federal 14.133/2021, devendo a decisão ser formalmente motivada, assegurando-se ao CONTRATADO o contraditório e a ampla defesa.

13.2. O presente Contrato poderá ser extinto antecipadamente por interesse do CONTRATADO nas hipóteses do art. 137, §2º, com as consequências previstas no art. 138, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.3. A extinção antecipada do contrato deverá observar os seguintes requisitos:

13.3.1. levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. apuração de indenizações e multas;

13.3.4. notificação dos emitentes da garantia prevista na cláusula quinta deste contrato, quando cabível.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS VEDAÇÕES

14.1. É vedado ao CONTRATADO:

14.1.1. caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

14.1.2. interromper o fornecimento sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 a 136 da Lei Federal 14.133/2021.

15.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes CONTRATANTES poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

17.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

17.2. No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados do CONTRATADO cabe a ele resolver imediatamente a pendência.

17.3. As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelo CONTRATANTE.

17.4. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.

17.5. O presente contrato somente terá eficácia após a assinatura das partes e divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

17.5.1 Nos casos de urgência, a eficácia se dará a partir da assinatura das partes, permanecendo a exigência da divulgação no PNCP no prazo de 10 dias úteis.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.

18.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato.

O presente instrumento considera-se celebrado na data nele aposta manualmente ou, quando assinado eletronicamente, na data da última assinatura eletrônica.

LISIANE FAGUNDES
Secretária da Saúde

CAISSIE FAGUNDES RIBAS
Procuradora da Claro S.A.

ANDRE LUIZ ALCANTARA
Procurador da Claro S.A.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

ANEXO VI - TERMO DE REFERÊNCIA

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PARA SECRETARIA DA SAÚDE DO
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - SES/RS**

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Do Objeto

Contratação de serviços de telecomunicações para a Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES/RS), com foco em uma solução moderna e totalmente baseada em tecnologia IP, utilizando PABX Virtual em Nuvem e Troncos SIP (SIP Trunking).

1.2. Do valor da contratação e dos preços máximos

A finalidade dessa estimativa é servir como limite de aceitabilidade de propostas, garantindo aderência ao interesse público e seleção da proposta mais vantajosa, conforme estabelece o art. 23, §1º, e art. 130 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.3. Da classificação do objeto

O objeto da presente contratação enquadra-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021. A solução de telecomunicações solicitada, embora tecnicamente moderna e abrangente, possui padrões consolidados no mercado, podendo ser descrita de forma objetiva e técnica, por meio de:

- Protocolos abertos e padronizados (como SIP);
- Recursos amplamente disponíveis (PABX virtual, URA, DDR, 0800, tri dígitos, mobilidade etc.);
- Níveis de serviço (SLA) e requisitos de operação claramente mensuráveis.

Essa classificação garante ampla competitividade, isonomia entre fornecedores e agilidade na contratação, além de permitir o uso de critérios objetivos para avaliação de propostas.

1.4. Da vigência da contratação

A vigência da contratação será de 36 meses, a contar da emissão da ordem de serviço.

Esse prazo visa garantir a continuidade dos serviços de telecomunicações da SES/RS, sobretudo para unidades críticas como a Central Estadual de Regulação das Urgências CRU SAMU RS (CNES 6943942) e outras estruturas assistenciais.

A contratação se justifica por conta da necessidade real e concreta, pela falta de instrumento que formalize a prestação de serviços, e se motivada inclusive por falhas operacionais graves no contrato anterior e pela impossibilidade de interrupção dos serviços sem risco à saúde pública.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação decorre da falta de previsão contratual de prestação de serviços e da iminência de interrupção dos serviços atualmente vigentes. A contratação busca garantir a manutenção dos fluxos assistenciais, a comunicação entre as unidades de saúde e a continuidade dos serviços administrativos, evitando prejuízos diretos ao atendimento da população gaúcha.

Esses serviços deverão ser prestados com cobertura plena em todas as unidades da Secretaria da Saúde do Estado do



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

Rio Grande do Sul (SES/RS), incluindo unidades administrativas, assistenciais e operacionais, conforme a estrutura da SES/RS.

Ainda, essa contratação fundamenta-se na necessidade imediata e inadiável de assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços de telecomunicações essenciais à SES/RS, incluindo-se a Central Estadual de Regulação das Urgências CRU SAMU RS. Esses serviços são indispensáveis para o funcionamento regular e seguro das unidades administrativas e assistenciais de saúde em todo o território estadual.

Inicialmente esclarecemos que o Samu 192 é um serviço público especializado em atendimento pré-hospitalar móvel, que presta socorro em situações de dano grave à saúde, com o objetivo de chegar precocemente à vítima após o agravo, reduzir o sofrimento, evitar sequelas ou mortes. A eficácia do serviço de atendimento móvel de urgência e emergência, com regulação médica (Portaria GM/MS 2048/2002), é fator determinante para aumentar as chances de sobrevivência e recuperação de vítimas.

Sendo assim, é imprescindível garantir operação segura e ininterrupta de fluxos administrativos e assistenciais, em especial o funcionamento da CRU SAMU RS, que atende grande parte do território estadual.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E CICLO DE VIDA DO OBJETO

A solução a ser contratada deverá garantir a prestação contínua, estável e ininterrupta dos serviços de telecomunicações necessários à operação da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES/RS), contemplando todas as fases do seu ciclo de vida: implantação, ativação, operação, suporte, manutenção preventiva e corretiva, e desativação, quando aplicável.

A arquitetura da solução será 100% baseada em tecnologia IP, com utilização de PABX Virtual em Nuvem, substituindo integralmente a tecnologia E1. A proposta técnica deverá assegurar alta disponibilidade, performance e segurança para os seguintes serviços:

- Telefonia IP nas modalidades Local, LDN e LDI, com tarifação transparente e aderente à regulamentação da ANATEL;
- Discagem Direta a Ramal (DDR) com manutenção da numeração existente (portabilidade);
- Discagem Direta Gratuita (DDG/0800) com recursos de roteamento e mensagens personalizadas;
- Chamadas de Três Dígitos (Tri Dígitos), especialmente para o número 192 – SAMU, com contingência ativa e garantia de atendimento ininterrupto a ser entregue por intermédio de link dedicado até o backbone de telefonia da Contratada e de forma redundante, empregando para tanto abordagem por caminhos distintos nas vias públicas e terminações em equipamentos distintos tanto no cliente quanto na Contratada, em face da criticidade do serviço.
- Serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) com múltiplos fluxos configuráveis;
- Gravação de chamadas, fila de espera, identificação de chamadas e integração com canais digitais (opcional);
- Atendimento por softphones, aplicativos móveis e navegadores, garantindo mobilidade e operação remota para os usuários.

A solução deverá incluir, quando necessário, o fornecimento, instalação, ativação e manutenção de todos os componentes de rede e telecomunicações, em regime de locação, incluindo:

- Gateways SIP, roteadores, controladoras de sessão (SBC), firewalls de borda e equipamentos de interconexão;
- Monitoramento em tempo real, com painéis web de operação acessíveis à CONTRATANTE;
- Infraestrutura compatível com QoS (Quality of Service) e suporte nativo a protocolos como SIP, RTP, SRTP, TLS, DNS-SRV, DHCP, entre outros.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

O modelo adotado deve garantir:

- Todos os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com nível de serviço (SLA) mínimo de (SLA) 99,99% para serviço de entroncamento em SIP que irá atender as chamadas do 192 no call center da empresa contratada, e de 99,95% de disponibilidade da plataforma de PABX em nuvem incluindo funcionalidade.
- Gestão centralizada e baseada em nuvem, com painel de controle administrativo para a SES/RS;
- Escalabilidade vertical e horizontal, permitindo rápida ampliação de ramais, troncos e funcionalidades conforme necessidade;
- Suporte técnico especializado 24x7x365, com canal direto para acionamento e acompanhamento de incidentes;

Todos os equipamentos fornecidos deverão estar em conformidade com as normas técnicas da ANATEL, ser compatíveis com a infraestrutura de rede da SES/RS e permitir upgrades ou substituições sem interrupção do serviço.

A contratada será responsável pela integração, incluindo eventual interoperabilidade com sistemas legados de telefonia ou redes híbridas, quando necessário, durante a transição para o novo modelo.

3.1 LOCAIS DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços, objeto deste Termo de Referência, deverão ser prestados com cobertura plena em todas as unidades da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES/RS), incluindo unidades administrativas, assistenciais e operacionais, conforme a estrutura da SES/RS.

A CONTRATADA deverá assegurar a instalação, operação, manutenção e suporte técnico em todos os pontos especificados abaixo, bem como em quaisquer novos endereços que venham a ser incluídos durante a vigência contratual, mediante consulta prévia de viabilidade à CONTRATADA. Esses locais abrangem:

- A Unidade Central da SES/RS, localizada em Porto Alegre;
- As 18 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS);
- Demais unidades assistenciais vinculadas à SES/RS em Porto Alegre, ou distribuídas no território estadual.

Todos os locais deverão ser atendidos com a quantidade de ramais DDR dimensionados conforme a criticidade e volume de usuários, respeitando os níveis de SLA exigidos neste TR.

3.1.1 Tabela de Locais com quantidades de Ramais DDR



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

Nº	LOCAL	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	RAMAIS DDR	CONTINGÊNCIA
1	1ºCRS	Rua dos Andradas, 1137 - 6º andar - Centro Histórico - 90020-015	Porto Alegre	100	Não
2	2ºCRS	R. Monsenhor Vitor Batistela, 576 - 2º CRS - Centro - CEP 98400-000	Frederico Westphalen	50	Não
3	3ºCRS	Av. Fernando Osório, 300 - 3º CRS - Centro - CEP 96015-440	Pelotas	50	Não
4	4ºCRS	Rua General Neto, 100 - 4º CRS - Centro - CEP 97015-150	Santa Maria	50	Não
5	5ºCRS	Av. Júlio de Castilhos, 1215 - 5º CRS - Centro - CEP 95010-003	Caxias do Sul	50	Não
6	6ºCRS	Rua Fagundes dos Reis, 757 - Centro - CEP 99010-120	Passo Fundo	50	Não
7	7ºCRS	Av. Marechal Floriano, 1172 - Centro - CEP 96400	Bagé	50	Não
8	8ºCRS	R. Saldanha Marinho, 725 - Centro - CEP 96508-000	Cachoeira do Sul	50	Não
9	9ºCRS	R. Barão do Rio Branco, 1445 - Centro - CEP 98005-030	Cruz Alta	50	Não
10	10ºCRS	R. General Sampaio, 1679 - 10º CRS - Centro - CEP 97541-261	Alegrete	50	Não
11	11ºCRS	R. Passo Fundo, 615 - Centro - CEP 99700-068	Erechim	50	Não
12	12ºCRS	Av. Brasil, 622 - 12º CRS - Centro - CEP 98801-590	Santo Ângelo	50	Não
13	13ºCRS	R. Júlio de Castilhos, 36 - Centro - CEP 96810-046	Santa Cruz do Sul	50	Não
14	14ºCRS	Av. Rio Branco, 634 - 14º CRS - Centro - CEP 98780-702	Santa Rosa	50	Não
15	15ºCRS	Rua General Osório, 351 - 15º CRS - Centro - CEP 98300-000	Palmeira das Missões	50	Não
16	16ºCRS	R. Saldanha Marinho, 428 - 16º CRS - Centro - CEP 95900-000	Lajeado	50	Não
17	17ºCRS	Av. David José Martins, 34 - Centro - CEP 98700-000	Ijuí	50	Não
18	18ºCRS	R. Bento Gonçalves, 1036 - 18º CRS - Centro - CEP 95520-000	Osório	50	Não
19	HEMORGS	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-001	Porto Alegre	50	Não
20	DRE	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-001	Porto Alegre	290	SIM
21	HSP	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-000	Porto Alegre	50	Não
22	HPSP	Av. Bento Gonçalves, 2440 - Partenon - CEP 90650-000	Porto Alegre	50	Não
23	ESP	Av. Ipiranga, 6311 - Partenon - CEP 90610-001	Porto Alegre	50	Não
24	CEVS	Av. Ipiranga, 5400 - Jardim Botânico, Porto Alegre - RS, 90450-190	Porto Alegre	150	Não
25	DGPAT	Av. Marechal Andréa, 351 - CEP 91340-400	Porto Alegre	50	Não
26	CAFF	Av. Borges de Medeiros, 1501 - CEP 90119-900	Porto Alegre	800	Não
TOTAL DE RAMAIS DDR			2440		

3.1.2 Tabela de Locais com Entrocamento SIP

Nº	Endereço	Município	Contingência
1	Av. Borges de Medeiros, 1501 - CEP 90119-900	Porto Alegre (Sede)	Não
2	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-001	Porto Alegre	Sim



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

3.2 DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.2.1 Os serviços de telefonia deverão ser prestados exclusivamente via infraestrutura IP, com utilização de protocolo SIP (Session Initiation Protocol) e recursos de segurança como TLS e SRTP. Os serviços contratados deverão contemplar chamadas de voz nas modalidades Local, LDN (Longa Distância Nacional) e LDI (Internacional), entre terminais fixos e móveis, conforme minuta tarifária apresentada no Anexo I.

3.2.2 A CONTRATADA deverá estar devidamente outorgada pela ANATEL e deverá cumprir integralmente o Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) vigente, bem como demais regulamentos aplicáveis ao STFC e ao SCM.

3.2.3 A prestação dos serviços de voz (inclusive LDN e LDI) deverá ser feita diretamente pela CONTRATADA, sendo vedada sua execução por consórcio, garantindo integridade técnica e responsabilidade única pela operação.

3.2.4 A execução será monitorada e fiscalizada por equipe designada pela CONTRATANTE, com base em indicadores de desempenho, qualidade de voz, estabilidade e cumprimento de SLA.

3.2.5 Os preços praticados estarão sujeitos à verificação, visando assegurar a economicidade, a conformidade com o mercado e o estrito cumprimento das condições pactuadas em proposta e contrato.

3.2.6 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura, incluindo gateways SIP, SBCs (Session Border Controllers), equipamentos de rede, licenças, e serviços de instalação e configuração, quando necessário, garantindo interoperabilidade com os sistemas existentes.

3.2.7 A CONTRATADA deverá manter ou portar a numeração existente (DDR, 0800 e linhas fixas vitais), conforme legislação de portabilidade, sem custo para a CONTRATANTE.

O plano de numeração que deverá ser portado pela CONTRATADA, consta apenso no Anexo IV desse documento.

3.2.8 É vedada a cobrança por qualquer programação, integração ou ativação de entroncamentos SIP ou serviços nos PABX virtuais da SES/RS. A CONTRATANTE deverá receber a solução pronta para uso, sem ônus ocultos.

3.2.9 A CONTRATANTE poderá rejeitar qualquer serviço prestado em desacordo com este Termo de Referência ou com os padrões técnicos estabelecidos pela ANATEL.

3.2.10 Tarificação aplicável na solução IP/PABX em Nuvem

Na solução de telefonia IP baseada em PABX em nuvem, as comunicações entre ramais internos, unidades interligadas e centrais da SES/RS ocorrerão por meio de infraestrutura IP, sem trafegar pela rede pública de telefonia (PSTN), não estando, portanto, sujeitas à tarificação por tempo de chamada ou destino.

Assim, serão considerados para fins de tarificação e aferição contratual apenas os serviços que demandem interconexão com a rede pública, tais como:

1. Chamadas para telefones fixos e móveis (modalidades Local, LDN e LDI);
2. Chamadas para números 0800 com tarificação reversa (Discagem Direta Gratuita);
3. Chamadas para números especiais que envolvam custo de interconexão.

A CONTRATADA deverá segregar claramente, nas faturas e relatórios, as chamadas isentas de tarificação (IP-to-IP internas) daquelas efetivamente tarifadas.

3.2.11 Os entroncamentos SIP e os ramais DDR deverão estar integralmente instalados e operacionais em até 30 dias, contados da emissão da ordem de início, priorizando-se o Departamento de Regulação Estadual – DRE e ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU.

3.2.12 A migração da numeração DDR deverá ser concluída em conformidade com as resoluções da ANATEL, assegurando continuidade total da operação. Aplica-se somente nos casos em que a operadora vencedora não seja a atual.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

3.2.12-A – Instalação e portabilidade para o Departamento de Regulação Estadual – DRE

A CONTRATADA deverá prover 02 (dois) SIP TRUNK para acesso exclusivo de voz, ao Departamento de Regulação Estadual – DRE, onde serão atendidos o SAMU e a Regulação Estadual, com instalação na Av. Bento Gonçalves, 3722 – Partenon – Porto Alegre/RS, e que deverão suportar 120 chamadas simultâneas cada.

Deverão ser entregues prontos para operação, com suporte a portabilidade numérica da atual operadora (Oi), respeitando os prefixos e blocos de numeração atualmente utilizados pela CONTRATANTE.

Deverão ser configurados, inclusive, para receber chamadas destinadas ao número 192 originadas em 269 municípios do Estado do Rio Grande do Sul, que estão listados no Anexo III desse documento. Deverá a CONTRATADA realizar todas as configurações técnicas necessárias para manter a continuidade operacional e a rastreabilidade dos chamados.

3.2.13

A prestação estará submetida aos níveis mínimos de serviço (SLA) descritos no Anexo II, incluindo penalidades em caso de descumprimento.

3.3. DETALHAMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA IP (SIP TRUNKING)

3.3.1 A tarifação das chamadas deverá obedecer ao seguinte modelo:

- Isenção tarifária para chamadas de até 3 segundos.
- Tarifação mínima de 30 segundos para chamadas entre 3s e 30s.
- Incremento tarifário de 6 segundos após o TTM.
- Sem tarifação complementar ou cobrança por conexão.

3.3.2 Os seguintes recursos deverão estar incluídos sem custo adicional:

- Identificação de chamadas (CLI – Calling Line Identification);
- Bloqueio de chamadas a cobrar (obrigatório para 0800, desejável para demais números);
- Suporte a chamadas VoIP com codec G.711, G.729 e Opus, com fallback automático, se necessário;

3.3.3 As soluções fornecidas deverão possuir capacidade plena de interconexão SIP, com suporte aos protocolos:

- SIP/TLS e SRTP, garantindo segurança fim-a-fim;
- SBCs (Session Border Controllers) para proteção, NAT transversal e interoperabilidade.

3.4 A 3.16 – TABELA DE ITENS TARIFÁRIOS

Todos os itens abaixo deverão estar previstos no Anexo I (Planilha de Formação de Preço), com valores unitários e quantitativos estimados mensais.

3.4. TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO

Valor único para realocação para novo endereço dentro da mesma área de tarifação local, com preservação da numeração. O prazo máximo para atendimento é de 60 dias.

3.5. TAXA DE INSTALAÇÃO

Valor unitário referente à instalação e habilitação inicial dos serviços de telefonia SIP com DDR, incluindo todos os equipamentos e configurações necessários, entregues prontos para uso.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

3.6. ASSINATURA MENSAL

3.6.1 Assinatura mensal SIP

Valor mensal referente ao uso contínuo de SIP TRUNK com 120 canais cada, configurados e operacionais na estrutura da SES/RS.

3.6.2 Assinatura mensal Ramais DDR

Valor mensal referente ao uso contínuo de ramais com discagem direta (DDR), configurados e operacionais na estrutura da SES/RS.

3.6.3 Gravação, retenção e segurança das ligações telefônicas

A CONTRATADA deverá prover sistema de gravação digital para 50 (cinquenta) ramais DDR em chamadas originadas e recebidas, garantindo:

- Gravação automática, ininterrupta e auditável;
- Retenção mínima de 90 dias, com armazenamento seguro e redundante;
- Criptografia e controle de acesso conforme a LGPD;
- Interface de busca e exportação controlada;
- Relatórios mensais de integridade e falhas de gravação;
- Propriedade exclusiva das gravações pela SES/RS.

Os ramais DDR que receberão as funcionalidades de serão posteriormente apontados pela CONTRATANTE.

3.7. ASSINATURA MENSAL – SERVIÇO DDG 0800 E TRI DÍGITO

3.7.1 Valor mensal para ativação e uso da faixa 0800 com roteamento geográfico, relatórios estatísticos e gravação de chamadas.

3.7.2 Valor mensal referente ao uso contínuo da numeração de três dígitos, configurados e operacionais, servindo a estrutura da SES/RS.

3.8. ASSINATURA MENSAL – FACILIDADES DO SERVIÇO 0800

Inclui serviços como:

- Bloqueio por horário, prefixo, DDD ou tipo de origem;
- Restrição de chamadas;
- Relatórios de chamadas;
- Agendamento por faixa de horário e dia;
- Roteamento condicional por disponibilidade ou carga;
- Árvore de navegação com gravações personalizadas;

3.9. ORIGEM DDR - TELEFONES FIXOS LOCAL E FIXO LONGA DISTÂNCIA NACIONAL

Plano de voz nacional ilimitado, contemplando chamadas fixo locais (mesma área de registro) e longa distância nacional, para chamadas fixo-fixo e fixo-móvel.

3.10. ORIGEM DDR – TELEFONES FIXOS – LDI



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

Chamadas internacionais originadas para terminais fixos fora do território nacional, com possibilidade de bloqueio e liberação do serviço DDI por ramal DDR.

3.11. ORIGEM DDR – TELEFONES MÓVEIS – LDI

Chamadas internacionais originadas para terminais móveis fora do território nacional, com possibilidade de bloqueio e liberação do serviço DDI por ramal DDR.

3.12. SERVIÇOS 0800 (DISCAGEM DIRETA GRATUITA – DDG)

Chamadas realizadas a partir de terminais fixos e terminais móveis, originadas fora da área de registro local e destinadas a números de Discagem Direta Gratuita (0800).

3.12.1 Os serviços contratados deverão incluir, no mínimo, dois serviços de Discagem Direta Gratuita (DDG), prefixo 0800, com abrangência estadual e tarifação reversa aplicável a chamadas locais e de longa distância, originadas de terminais fixos ou móveis em território nacional.

3.12.2 A CONTRATANTE informará, após assinatura do contrato, a relação SIP e ramais DDR que receberão e tratarão as chamadas 0800, devendo a CONTRATADA realizar a integração e roteamento conforme orientações técnicas fornecidas.

3.12.3 O serviço deverá possibilitar bloqueios por origem, incluindo:

- Telefones públicos;
- Áreas geográficas específicas (por DDD, prefixo ou CEP);
- Números celulares;
- Faixas numéricas ou intervalos definidos.

Essas regras de bloqueio devem ser configuráveis administrativamente com prazo máximo de 72 horas.

3.12.4 O serviço deverá suportar encaminhamento automático de chamadas (failover), redirecionando as ligações para atendentes alternativos, URAs, ou centrais de backup, em situações como:

- Ocupação simultânea de todos os canais;
- Rompimento de enlace;
- Indisponibilidade de destino primário.

3.12.5 O plano de numeração deverá adotar a estrutura MCDU (Milhar, Centena, Dezena, Unidade) e priorizar a manutenção dos números 0800 já em uso. Caso tecnicamente inviável, novas numerações deverão ser acordadas previamente entre as partes.

3.12.6 O serviço deverá incluir, recurso de Mensagem de Navegação (URA Multinível), permitindo criação de fluxos orientados por menus (ex: "tecle 1 para...") com mensagens gravadas personalizadas.

3.12.7 As mensagens poderão ser customizadas por data, horário, evento especial ou período definido, e deverão permitir:

- Mensagens de interceptação (ex: fora do expediente);
- Mensagens de feriados;
- Agendamento por calendário;
- Gravações dinâmicas por unidade ou campanha de saúde.

3.12.8 Os quantitativos de minutos estimados para composição dos custos estão detalhados na Planilha de Formação de Preço (Anexo I).

3.13 Diz respeito às chamadas originadas de terminais fixos, dentro da mesma área de tarifação local, para números 0800.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

3.14 Chamadas realizadas a partir de terminais móveis, originadas dentro da mesma área de tarifação local (VC1), destinadas a números de Discagem Direta Gratuita (0800).

3.15. SERVIÇOS DE DISCAGEM A TRÊS DÍGITOS (TRI DÍGITOS)

3.15.1 O contrato deverá incluir suporte à discagem a números de utilidade pública com três dígitos, sem necessidade de DDD, com objetivo de garantir acesso rápido e gratuito da população aos serviços essenciais de saúde, como por exemplo o número 192 – SAMU. Já o serviço 150 terá tarifação conforme regulamentação vigente.

3.15.2 Todas as chamadas destinadas ao 192 deverão ser isentas de tarifação para quem efetua e quem recebe, com garantia de entrega imediata da chamada para o destino final configurado.

3.15.3 Os volumes de minutos estimados para dimensionamento de capacidade e formação de preços estão apresentados na Planilha de Formação de Preço (Anexo I).

3.15.4 A CONTRATANTE fornecerá a lista de números Tri Dígitos que deverão ser ativados no escopo do contrato, após a assinatura, cabendo à CONTRATADA realizar a configuração e ativação imediata conforme prazos contratuais.

3.15.5 Os municípios do Estado do Rio Grande do Sul que deverão originar chamadas destinadas ao número 192 - Regulação Estadual - estão listados no Anexo III desse documento.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços contratados deverão atender integralmente aos requisitos técnicos, operacionais, legais e regulatórios vigentes, garantindo a prestação ininterrupta, escalável e de alta qualidade dos serviços de telecomunicações no âmbito da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES/RS).

A CONTRATADA deverá possuir outorga válida expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), abrangendo, no mínimo:

- Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para a prestação regular de chamadas locais, LDN e LDI;

A prestação dos serviços deverá contemplar, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.1. Telefonia IP (VoIP)

• A solução deverá utilizar links SIP (Session Initiation Protocol) como padrão para transmissão de voz, com suporte a:

- TLS (criptografia de sinalização);
- SRTP (criptografia de mídia);
- QoS (DSCP/802.1p);
- Codecs G.711, G.729 e Opus;
- Balanceamento e failover automático.

• A portabilidade de toda a numeração atualmente utilizada (ramais DDR, 0800, etc.) deverá ser garantida, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, e está constante no Anexo IV desse documento.

• Deve haver compatibilidade com chamadas para números de três dígitos (Tri Dígitos), como 192 (SAMU), bem como com chamadas locais, LDN, LDI e chamadas móveis (VC1, VC2, VC3).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

• A exigência de compatibilidade com entroncamentos E1 está revogada, devendo o modelo de prestação ser exclusivamente baseado em tecnologia IP/SIP.

4.2. Equipamentos e Infraestrutura

A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, instalação, ativação e manutenção de todos os equipamentos, quando necessários à prestação dos serviços contratados, em regime de locação, incluindo, mas não se limitando a:

- Gateways SIP;
- SBCs (Session Border Controllers);
- Switches e roteadores;
- Fontes redundantes de energia;
- Equipamentos de rede com suporte a VLAN e QoS;
- Módulos de failover e contingência.

Todos os equipamentos deverão:

- Estar certificados pela ANATEL;
- Ser compatíveis com a infraestrutura atual da SES/RS;
- Permitir upgrades ou substituições sem interrupção dos serviços;
- Ser entregues previamente configurados e testados.

4.2.1 – Telefones IP

4.2.1.1 Compatibilidade com Equipamentos Existentes

Considerando que a Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES/RS) já mantém e seguirá disponibilizando os terminais telefônicos IP necessários à operação dos serviços ora contratados, informa-se que a infraestrutura atual se encontra equipada com os modelos Grandstream GRP2612, Grandstream GXP1628 e Fanvil X1SG, devidamente instalados e em funcionamento.

Assim, a solução técnica ofertada pela CONTRATADA deverá assegurar total compatibilidade funcional com esses modelos de terminais, devendo operar de forma estável e integrada com a plataforma VoIP adotada, sem necessidade de substituição dos equipamentos em uso.

A compatibilidade compreende, no mínimo, o suporte integral ao protocolo SIP, às funcionalidades de chamada (identificação, transferência, conferência, correio de voz, etc.), bem como à capacidade de provisionamento automático, quando aplicável. Caberá à CONTRATADA a responsabilidade de garantir que sua solução seja compatível e interoperável com os dispositivos fornecidos pela CONTRATANTE, providenciando eventuais ajustes de configuração, sem ônus adicional.

Caso haja necessidade, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, mediante solicitação formal, a disponibilização de aparelhos telefônicos IP adicionais em regime de locação, os quais deverão ser plenamente compatíveis com a solução ofertada e já implantada. Esses equipamentos deverão atender às mesmas exigências técnicas e funcionais dos modelos atualmente utilizados, sendo sua instalação, configuração e manutenção de responsabilidade da CONTRATADA. A remuneração será efetuada conforme os quantitativos efetivamente requisitados e utilizados, nos termos e preços estabelecidos no contrato.

4.2.1.2 Telefones IP adicionais em regime de locação eventual

A CONTRATANTE poderá, conforme necessidade operacional e sem obrigatoriedade de consumo mínimo, solicitar à CONTRATADA o fornecimento de aparelhos telefônicos IP adicionais, em regime de locação mensal.

I – Os aparelhos deverão ser compatíveis com a solução de PABX virtual em nuvem ofertada, com suporte ao protocolo SIP, display gráfico, viva-voz, PoE (Power over Ethernet) e provisionamento automático;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

II– A quantidade inicial estimada para cobertura contratual é de até 250 (duzentas e cinquenta) unidades, podendo ser requisitadas gradualmente ou não utilizadas, conforme demanda efetiva;

III – A remuneração somente será devida pelos equipamentos efetivamente entregues, instalados e utilizados pela CONTRATANTE, conforme registros da fiscalização contratual;

IV – A CONTRATADA deverá assegurar a entrega, configuração e manutenção dos equipamentos locados dentro do mesmo prazo e condições técnicas dos demais itens da solução;

V – A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a devolução ou desativação dos equipamentos sem ônus adicional, mantendo a flexibilidade contratual e a economicidade do contrato.

4.2.1.3 – Licenças de Administração e Supervisão de Call Center

A CONTRATANTE poderá, conforme necessidade operacional, solicitar o fornecimento de licenças de software de administração, supervisão e controle de call center, integradas à plataforma de telefonia IP/PABX em nuvem.

I – As licenças deverão permitir o acesso administrativo e supervisão em tempo real das operações de atendimento, incluindo:

- Visualização de filas, chamadas ativas e tempo médio de espera;
- Distribuição automática de chamadas (ACD) e roteamento inteligente;
- Monitoramento individual e coletivo de agentes;
- Relatórios estatísticos e exportáveis (CSV, XLSX ou PDF);
- Painel web com autenticação individual e controle de permissões.

II– O fornecimento de licenças será modular e escalável, de forma que a CONTRATANTE possa adquirir, ativar ou desativar licenças conforme demanda operacional, sem obrigatoriedade de consumo mínimo.

III – A quantidade inicial estimada para cobertura contratual é de até 3 (três) licenças de administração e supervisão, podendo ser requisitadas gradualmente ou não utilizadas.

IV – As licenças deverão estar incluídas no mesmo ambiente da solução de telefonia contratada, com suporte nativo a gravação de chamadas, integração via API e compatibilidade com as políticas de segurança e LGPD da SES/RS.

V – A CONTRATADA deverá assegurar o treinamento técnico e suporte 24x7 aos usuários administrativos, bem como manter atualizações automáticas de versão, sem custo adicional.

VI – A remuneração será devida apenas pelas licenças efetivamente ativadas e utilizadas, conforme registros validados pela fiscalização contratual da SES/RS.

4.3. Suporte Técnico e Níveis de Serviço (SLA)

- A CONTRATADA deverá prover atendimento técnico especializado 24x7x365, com central de suporte gratuita (0800 ou canal SIP);
- Sistema com emissão de alertas e relatórios;
- Painel de gestão e supervisão (dashboard) acessível à CONTRATANTE;
- SLA mínimo de disponibilidade de 99,99% para SIP TRUNK, conforme Anexo II;
- Atendimento a incidentes críticos com tempo de resposta máximo de 1 hora;
- Registro de chamados e tratativas com evidências e relatórios pós-incidente.

4.4. Da Habilitação Técnica



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

O licitante deverá apresentar os seguintes documentos referentes à Qualificação Técnica:

a) Outorgas obrigatórias:

- Licença válida emitida pela ANATEL para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, abrangendo as modalidades Local, LDN e LDI;
- Autorização para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.
- Comprovante de cadastro da operadora na ABR Telecom e declaração de acesso à base BDO de portabilidade;
- Documento comprobatório do registro de software no INPI, contendo o número do processo e a titularidade em nome do fabricante da solução ofertada. A solução ofertada deverá ser baseada em software proprietário, com suporte direto do fabricante detentor da titularidade do registro da solução junto ao INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial), comprovando o desenvolvimento original e exclusivo da tecnologia ofertada. Não serão aceitas soluções baseadas em softwares livres ou de código aberto, tais como Asterisk, FreePBX, Issabel ou similares, ainda que customizadas ou embarcadas em outros sistemas, por não atenderem aos critérios de titularidade formal e controle tecnológico exigidos para a presente contratação.

b) Atestado de capacidade técnica:

- Mínimo de 01 (um) atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove experiência na prestação de serviços similares aos do objeto desta contratação, incluindo serviços de STFC, 0800, tri dígitos, DDR, SIP Trunking, locação e manutenção de equipamentos;

c) Certificações:

- ISO 9001 (qualidade);
- ISO 27001 (segurança da informação);
- ISO 27701 (privacidade da informação);

d) Declarações obrigatórias:

- Regularidade junto à ANATEL, conforme Anexo V;
- Responsabilidade técnica integral, inclusive em caso de subcontratação parcial autorizada, conforme Anexo V;
- Compromisso com a confidencialidade e integridade dos dados trafegados, conforme Anexo V.

5. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

A presente contratação deverá observar os princípios de sustentabilidade ambiental, econômica e social, conforme previsto no art. 25 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como demais normativos correlatos.

5.1 Sustentabilidade ambiental

A CONTRATADA deverá adotar práticas sustentáveis em todas as etapas do contrato, incluindo:

- Utilização de equipamentos com certificações de eficiência energética (ex: Energy Star, Procel);
- Preferência por soluções em nuvem, com menor impacto ambiental em comparação a estruturas locais;
- Logística reversa e destinação adequada de resíduos eletrônicos, cabos, baterias e embalagens;
- Redução de emissão de poluentes no transporte, priorizando transporte coletivo ou veículos de menor impacto;
- Adoção de boas práticas de TI verde.
- Atender aos critérios e práticas de sustentabilidade, conforme IN CELIC nº 001/2025.

5.2 Sustentabilidade social e trabalhista

A CONTRATADA deverá:

- Assegurar condições dignas de trabalho aos profissionais envolvidos na execução do contrato;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

- Garantir o cumprimento das normas de saúde e segurança do trabalho;
- Priorizar a inclusão de mão de obra local e/ou vulnerável, quando possível;
- Observar o cumprimento integral da legislação trabalhista e previdenciária.

5.3 Segurança da Informação e Governança:

Com o objetivo de assegurar o atendimento aos requisitos de segurança da informação e privacidade de dados, a solução ofertada deverá, obrigatoriamente, possuir certificações ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701 e certificação ISO 37001, emitidas por organismo acreditado, abrangendo especificamente a plataforma de software da solução de telefonia ofertada — não se admitindo certificações genéricas da empresa proponente ou apenas do provedor de nuvem onde o sistema esteja hospedado.

Essa classificação e exigência visam garantir ampla competitividade entre fornecedores qualificados, isonomia no processo licitatório, e segurança jurídica na contratação, além de permitir o uso de critérios técnicos objetivos na avaliação das propostas, em conformidade com os princípios da Lei Federal nº 14.133/2021.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 Etapas de execução

A execução do objeto ocorrerá em quatro fases principais:

1. Planejamento e diagnóstico inicial
2. Implantação e ativação
3. Operação plena dos serviços
4. Manutenção, monitoramento e suporte técnico contínuo

6.2 Plano de implantação

A CONTRATADA deverá apresentar, em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após assinatura do contrato ou da ordem de início, um Plano de Trabalho contendo o Plano Detalhado de Migração e Implantação dos Serviços, e um Plano de Contingência.

Ainda, deverá priorizar a entrega nos primeiros 45 (quarenta e cinco) dias de contrato, os SIP TRUNK para acesso exclusivo de voz para o atendimento imediato ao Departamento de Regulação Estadual – DRE e ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, localizado na Av. Bento Gonçalves, 3722, em Porto Alegre.

- Cronograma completo;
- Equipe técnica designada, com currículos e papéis definidos;
- Estratégia de migração progressiva;
- Plano de contingência e rollback;
- Descritivo dos equipamentos e tecnologias aplicadas.

6.3 Prazo para início efetivo

A prestação completa dos serviços (voz, dados, SIP, DDR, 0800, tri dígitos, links e equipamentos) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos da ordem de início, com todos os componentes instalados, testados e aceitos formalmente pela CONTRATANTE.

6.4 Suporte técnico e operação contínua

Os serviços deverão ser prestados 24 horas por dia, 7 dias por semana, com:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

- Central de atendimento gratuita (0800 ou canal digital);
- Equipe de suporte técnico disponível 24x7x365;
- Sistema de chamados com SLA e registro por ticket;
- Equipe própria, com conhecimento do ambiente da SES/RS.

6.5 Instalação e manutenção de equipamentos

A CONTRATADA será responsável por:

- Locação, fornecimento, instalação, ativação e manutenção preventiva/corretiva de todos os equipamentos;
- Garantia de compatibilidade com a infraestrutura atual da SES/RS;
- Substituição imediata de equipamentos com falha, obsolescência ou fim de vida útil, sem ônus adicional;
- Instalação sem impacto sobre serviços críticos de saúde em operação.

6.6 Formas de prestação dos serviços A solução deverá ser:

- Baseada em PABX virtual e troncos SIP em nuvem;
- Suportada por painel de gestão unificado, acessível à SES/RS;
- Dotada de alta disponibilidade, com links redundantes e failover automático, para os serviços do 192;
- Escalável, permitindo adição de ramais, canais e unidades conforme demanda.

7. DA SUBCONTRATAÇÃO E DO CONSÓRCIO

7.1. Da Subcontratação Parcial Permitida

Será permitida a subcontratação parcial de até 30% (trinta por cento) do valor global do objeto desta contratação, desde que previamente autorizada pela CONTRATANTE e limitada exclusivamente a atividades-meio ou componentes específicos não essenciais, sem prejuízo da responsabilidade integral da CONTRATADA perante a Administração.

A autorização para subcontratação deverá observar os seguintes critérios:

- Manutenção da responsabilidade técnica, operacional e contratual da empresa CONTRATADA, a quem caberá a coordenação, supervisão e integração de todos os serviços prestados, inclusive os eventualmente subcontratados;
- Garantia de que a subcontratada seja tecnicamente habilitada e detenha regularidade fiscal e trabalhista, bem como outorgas e autorizações pertinentes junto à ANATEL, quando aplicável;
- Preservação da rastreabilidade, integridade e segurança das operações, especialmente no que tange à continuidade dos serviços críticos, como as chamadas para números de utilidade pública (ex: 192), STFC, DDR, SIP, 0800, e acesso à Internet;
- Observância dos mesmos padrões de qualidade, disponibilidade e nível de serviço (SLA) exigidos no contrato principal, estendendo-se às empresas subcontratadas as mesmas obrigações quanto à execução e prazos;
- Vedação à subcontratação de serviços relativos à prestação de LDN e LDI, que deverão obrigatoriamente ser executados pela empresa licitante, conforme exigência constante nas especificações técnicas deste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá, quando da intenção de subcontratar, apresentar plano detalhado contendo a descrição dos itens, percentuais envolvidos, empresa(s) subcontratada(s) e comprovação do atendimento aos requisitos acima, para análise e autorização formal da CONTRATANTE.

7.2 Vedação à formação de consórcio

Também é vedada a participação de consórcios, com base nos seguintes fundamentos:

- O objeto é classificado como serviço comum com ampla oferta no mercado;
- Existem fornecedores individualmente capazes de atender integralmente ao escopo;
- A proibição garante maior celeridade, padronização, rastreabilidade e responsabilidade técnica direta;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

• Justifica-se ainda pelo caráter urgente e abrangência estadual da contratação, conforme previsto no art. 74, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

8. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento do objeto será realizado em duas etapas, conforme previsto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133/2021, e envolverá verificação técnica, funcional e documental dos serviços implantados.

8.1 Recebimento provisório

O recebimento provisório será efetuado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da comunicação formal da CONTRATADA informando a conclusão da implantação dos serviços. Nessa etapa, a fiscalização da SES/RS deverá verificar:

- Instalação física e lógica dos circuitos, equipamentos e entroncamentos SIP;
- Funcionamento dos serviços de voz (DDR, 0800, número 192 e tri dígitos);
- Operação estável dos serviços de dados e acesso à internet;
- Integração plena dos equipamentos locados à infraestrutura da SES/RS;
- Funcionamento do painel de monitoramento e acesso aos relatórios operacionais.

O recebimento provisório não implica aceite definitivo da solução, mas permite o início da operação assistida.

8.2 Recebimento definitivo

O recebimento definitivo será formalizado em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório, mediante emissão de Termo de Recebimento Definitivo assinado pela fiscalização da SES/RS.

Esta etapa será condicionada à:

- Validação do funcionamento ininterrupto e estável dos serviços prestados;
- Cumprimento integral dos requisitos técnicos, operacionais e contratuais;
- Entrega de todos os documentos exigidos (checklist de implantação, plano de manutenção, contato técnico, manuais, relatórios de teste, etc.);
- Ausência de falhas técnicas, degradação de serviço ou interrupções indevidas.

8.3 Disposições adicionais

- A CONTRATANTE poderá utilizar os serviços em ambiente real, ainda que antes do recebimento definitivo, inclusive para testes operacionais e de carga;
- A qualquer tempo, a SES/RS poderá recusar parcial ou integralmente o objeto, caso constatadas falhas, vícios ocultos, instabilidade técnica ou não conformidade;
- O aceite, provisório ou definitivo, não exime a CONTRATADA de responsabilidades futuras, inclusive por vícios ocultos, falhas operacionais ou descumprimentos contratuais.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (SES/RS):

- a) Designar equipe técnica para acompanhar, fiscalizar e validar a execução do contrato, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021;
- b) Emitir os atestados de recebimento provisório e definitivo, observando os critérios técnicos e operacionais deste Termo de Referência;
- c) Efetuar os pagamentos devidos, conforme prazos, condições e critérios estabelecidos no contrato, mediante prévio atesto da fiscalização;
- d) Assegurar o acesso às instalações e infraestrutura necessárias para implantação, manutenção e suporte técnico dos serviços contratados, respeitando as normas internas de segurança, confidencialidade e controle de acesso da SES/RS;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

- e) Fornecer informações e esclarecimentos tempestivos que sejam necessários para a execução adequada do contrato, por meio de canais formais;
- f) Isentar-se de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por obrigações assumidas pela CONTRATADA perante terceiros, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais ou cíveis decorrentes da execução contratual.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA compromete-se a executar o objeto deste Termo de Referência com excelência técnica, responsabilidade e aderência às normas vigentes, devendo:

- a) Prestar os serviços de telecomunicações de forma contínua, estável, segura e ininterrupta, conforme os níveis de qualidade contratados;
- b) Fornecer, instalar, ativar, configurar e manter todos os equipamentos necessários à execução do contrato, em regime de locação, sem custos adicionais;
- c) Assegurar total compatibilidade dos serviços com a infraestrutura da SES/RS, incluindo rede de dados, PABX virtual, centrais legadas e plataformas de comunicação em uso;
- d) Executar manutenções preventivas e corretivas, com substituição imediata de equipamentos defeituosos ou obsoletos, sem interrupção do serviço;
- e) Prestar suporte técnico especializado 24x7x365, com central de atendimento gratuita, registro formal dos chamados, número de protocolo e relatório técnico por ocorrência;
- f) Atender aos prazos definidos no SLA, priorizando serviços de natureza crítica (urgência/emergência), com tempo de resposta conforme níveis definidos em contrato;
- g) Garantir a portabilidade numérica sem custo adicional, abrangendo DDR, 0800 e quaisquer outras faixas utilizadas pela SES/RS;
- h) Monitorar proativamente os serviços e a infraestrutura, detectando e corrigindo falhas de forma automática ou antes que impactem a operação, com logs e relatórios acessíveis à fiscalização;
- i) Manter-se legalmente habilitada, com outorga ativa junto à ANATEL e demais órgãos competentes, durante toda a vigência do contrato;
- j) Assumir responsabilidade integral por danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, em razão de falhas técnicas, operacionais ou comportamentais de seus representantes ou subcontratados;
- k) Designar preposto responsável, com autonomia técnica e administrativa, para interlocução com a CONTRATANTE e acompanhamento da execução do contrato;
- l) Manter atualizada toda a documentação exigida para habilitação e qualificação, apresentando-a sempre que requisitado;
- m) Atender prontamente às demandas da fiscalização contratual, fornecendo documentos, relatórios e acesso técnico sempre que solicitado;
- n) Garantir o sigilo, a integridade e a confidencialidade dos dados trafegados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as políticas de segurança da informação da SES/RS.

11. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

A execução contratual deverá ocorrer de forma rigorosa e em estrita conformidade com as cláusulas pactuadas, este Termo de Referência, a proposta da CONTRATADA, o contrato firmado e a legislação aplicável, especialmente a Lei Federal nº 14.133/2021.

A fiscalização do contrato será exercida pela SES/RS, por meio de servidores formalmente designados como fiscais e gestores, nos termos da legislação vigente e de regulamento interno.

11.1 Competências da fiscalização Caberá à fiscalização contratual:

- a) Acompanhar e verificar todas as etapas de implantação, operação e manutenção dos serviços, atestando o cumprimento dos prazos, níveis de serviço e padrões técnicos;
- b) Registrar formalmente todas as ocorrências relevantes da execução, incluindo falhas, atrasos, não conformidades e providências adotadas, por meio de sistema próprio ou relatório físico/digital;
- c) Recomendar a aplicação de penalidades, caso verificada inexecução parcial ou total, nos termos do contrato e da legislação;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

- d) Solicitar relatórios técnicos, logs de operação, gravações de chamadas, painéis de desempenho, planilhas de acompanhamento, evidências de SLA, e demais documentos de comprovação da execução;
- e) Realizar vistorias in loco nos locais de prestação de serviço, instalações da CONTRATADA ou data centers utilizados, quando necessário, com aviso prévio ou em caráter emergencial;
- f) Participar de reuniões de gestão contratual periódicas, discutindo resultados, indicadores, falhas e correções junto à CONTRATADA.

11.2 Obrigações da contratada frente à fiscalização A CONTRATADA deverá:

- Atender prontamente às requisições da fiscalização, prestando esclarecimentos e apresentando documentação sempre que solicitado;
- Corrigir, substituir ou refazer, às suas expensas, quaisquer serviços executados em desacordo com os requisitos técnicos ou contratuais;
- Cooperar integralmente com os fiscais e gestores designados, sob pena de penalidades administrativas.

11.3 Limitações da fiscalização

A atuação da fiscalização não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade integral pela execução correta do objeto, tampouco transfere à CONTRATANTE qualquer ônus trabalhista, tributário, previdenciário ou civil decorrente da execução do contrato por parte da CONTRATADA ou eventuais subcontratadas não autorizadas.

12. DO PAGAMENTO

O pagamento à CONTRATADA será efetuado de forma mensal, condicionado à entrega da Nota Fiscal/Fatura correspondente, com:

- Atesto formal da fiscalização contratual;
- Comprovação da execução regular dos serviços;
- Apresentação de relatório consolidado com indicadores operacionais e eventuais falhas/SLA.

12.1 Prazos

O prazo máximo para pagamento será de até 30 (trinta) dias corridos, contado da protocolização da Nota Fiscal/Fatura pelo contratado, que deverá conter o detalhamento do fornecimento executado, respeitado o fluxo interno de tramitação administrativa e orçamentária da SES/RS.

12.2 Requisitos da fatura

As notas fiscais/faturas deverão:

- Ser emitidas em nome da unidade gestora;
- Conter descrição clara e discriminada dos serviços prestados, com separação dos itens tarifários (trancos SIP, ramais DDR, DDG, minutos de uso, instalações etc.);
- Apontar eventuais descontos contratuais aplicados (ex: glosa por SLA não cumprido);
- Estar acompanhadas dos relatórios exigidos em contrato.

12.3 Falhas e glosas

Ocorrendo interrupções, falhas técnicas, descumprimento de SLA ou prazos, ou inconsistências documentais, o pagamento:

- Poderá ser glosado parcialmente, conforme critérios objetivos definidos em contrato ou no Anexo II;
- Poderá ser suspenso até regularização da pendência, sem geração de encargos para a CONTRATANTE.

O não atendimento ao SLA implicará redução proporcional do valor faturado, conforme fórmula e parâmetros definidos neste TR ou no contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

ANEXO I — PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO E PREVISÃO DE CONSUMO

Esta planilha deve ser apresentada de forma editável (XLS ou equivalente) pela licitante, com campos para valores unitários, totais e justificativa técnica. Os quantitativos abaixo são estimativas de uso, podendo variar conforme demanda da SES/RS.

A. Serviços Recorrentes

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Estimada Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal
3.4	Taxa de mudança de endereço de entroncamento SIP (mesmo município)	Evento	2		
3.5	Taxa de instalação/habilitação de tronco SIP e DDR	Evento	26		
3.6.1	Assinatura mensal SIP TRUNK - 120 canais	Tronco	2		
3.6.2	Assinatura mensal de ramais operacionais	Ramal	2440		
3.6.3	Gravação, retenção e segurança	Ramal	50		
3.7.1	Assinatura mensal de número 0800 (Discagem Direta Gratuita – DDG)	Número	2		
3.7.2	Assinatura mensal Tri dígito	Número	2		
3.8	Assinatura mensal de funcionalidades avançadas do 0800 (roteamento, agendamento, bloqueios por origem)	Número	2		
4.2.1.2	Telefones IP adicionais em regime de locação eventual	Aparelho	250		
4.2.1.3	Licenças de Administração e Supervisão de Call Center	Unidade	3		

B. Tarifação por Minutagem (estimativas mensais)

Item	Tipo de Chamada	Unidade	Estimativa Mensal (minutos)	Valor Unitário	Valor Mensal
3.9	DDR → Fixo – Local (mesma área de registro) DDR → Fixo – Longa Distância Nacional	Ilimitado	76600		
3.12	DDG (0800) – Origem Fixa – Longa Distância Nacional DDG (0800) – Origem Móvel – Longa Distância Nacional	Minuto	21600		
3.13	DDG (0800) – Origem Fixa – Local	Minuto	66960		
3.14	DDG (0800) – Origem Móvel – Local (VC1)	Minuto	50400		
3.15	Tri Dígito - Serviços de discagem de três dígitos	Ilimitado	10000		

B. 1. Tarifação por minutagem LDI



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

Item	Tipo de Chamada	Unidade	Grupo de Países destino	Estimativa Mensal (minutos)	Valor Unitário	Valor Mensal
3.10	DDR→ Fixo – Longa Distância Internacional (LDI)	Minuto	Grupo 1	200		
			Grupo 2	200		
			Grupo 3	200		
			Grupo 4	200		
			Grupo 5	200		
			Grupo 6	200		
3.11	DDR → Móvel – Longa Distância Internacional (LDI)	Minuto	Grupo 1	200		
			Grupo 2	200		
			Grupo 3	200		
			Grupo 4	200		
			Grupo 5	200		
			Grupo 6	200		

A CONTRATANTE reserva-se o direito de solicitar os detalhamentos da tarifação por destino, perfil de chamada, codec e políticas de faturamento utilizadas, para fins de auditoria e conferência.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

ANEXO II — ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) – AMPLIADO

A CONTRATADA deverá respeitar os padrões mínimos estabelecidos neste SLA durante toda a vigência do contrato. Os indicadores serão monitorados mensalmente, e os percentuais de penalidade serão aplicados sobre o valor bruto da fatura mensal correspondente ao local e serviço afetado.

SLA 1 – DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

Requisito	Padrão Esperado	Motivo de Glosa	Penalidade
Sites críticos (ex: Centrais 192)	≥ 99,99%	Queda total do serviço, mesmo que temporária	5%
Demais sites com contingência ativa	≥ 99,99%	Interrupção superior a 10 minutos sem <i>failover</i>	3%
Sites com abordagem única (sem redundância)	≥ 99,85%	Interrupção superior a 30 minutos no mês	2%
Falha na comutação automática de contingência	<i>Failover</i> em até 30 segundos	Comutação não ocorrida ou manual	3%
Chamadas para número 192 – SAMU não completadas	100% de completamento (com tolerância de 0,05%)	Qualquer falha de roteamento, indisponibilidade ou quebra de áudio	7%

SLA 2 – SUPORTE TÉCNICO E INCIDENTES

Requisito	Padrão Esperado	Motivo de Glosa	Penalidade
Correção de falhas críticas (voz inoperante, link caído, 192 fora do ar)	Até 1 hora	Descumprimento do prazo	6%
Correção de falhas parciais (ex: ruído, eco, perda de pacotes)	Até 12 horas	Atraso ou negligência	3%
Disponibilidade da central de atendimento 24x7	100%	Inacessibilidade (0800, e-mail ou painel fora do ar)	2%
Atendimento prioritário para números críticos	Abertura e início da tratativa em até 15 minutos	Atendimento fora do tempo	4%
Apresentação de relatório pós-incidente	Até 2 dias úteis	Atraso ou omissão de causa raiz	4%

SLA 3 – FUNCIONAMENTO DE RECURSOS CRÍTICOS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

Recurso	Padrão Esperado	Penalidade por falha
URA do SAMU 192 operacional com <i>failover</i>	Disponível 24x7 com 2 camadas de <i>fallback</i>	5% por falha
Roteamento inteligente do 192 por origem (DDD ou prefixo)	100% funcional	4% por evento
Gravação de chamadas críticas (SAMU, ouvidoria, regulação)	100% armazenadas por 90 dias	3% por falha
Fila de espera ativa com posição e aviso de tempo médio de espera	Para números DDR e 0800	2% se indisponível

SLA 4 – MONITORAMENTO E GESTÃO ATIVA

Requisito	Padrão Esperado	Penalidade
Painel de monitoramento (web/dashboard)	Acesso 24x7 pela SES/RS	3% se indisponível por mais de 30 min
Alertas automáticos para falhas críticas (SMS, e-mail, <i>push</i>)	Envio em até 5 min após detecção	2% por falha
Entrega mensal de relatório técnico com: incidentes, <i>uptime</i> , chamadas, uso de canais, SLA, glosas aplicadas	Até 5º dia útil do mês seguinte	3% se ausentem ou incompleto

LIMITES E DISPOSIÇÕES GERAIS

- O valor total das penalidades de SLA poderá atingir até 30% da fatura mensal, conforme a gravidade e reincidência.
- Todos os SLA devem ser documentados por evidências técnicas (logs, prints, relatórios automáticos).
- A CONTRATADA poderá apresentar justificativa técnica, que será avaliada pela fiscalização para fins de aceitação ou manutenção da glosa.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

ANEXO III - MUNICÍPIOS REGULADOS PELA CENTRAL DE REGULAÇÃO ESTADUAL

DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO ESTADUAL - DRE/RS		
DIVISÃO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - DUE		
Fonte dos dados: Planilha de Controle DUE/DRE.		
Nº	MUNICÍPIO COM SAMU	REGULAÇÃO
1	Agudo	Estadual
2	Ajuricaba	Estadual
3	Alecrim	Estadual
4	Alegrete	Estadual
5	Alegria	Estadual
6	Alvorada	Estadual
7	Anta Gorda	Estadual
8	Antônio Prado	Estadual
9	Arambaré	Estadual
10	Araricá	Estadual
11	Arroio do Meio	Estadual
12	Arroio do Sal	Estadual
13	Arroio do Tigre	Estadual
14	Arroio dos Ratos	Estadual
15	Arvorezinha	Estadual
16	Augusto Pestana	Estadual
17	Balneário Pinhal	Estadual
18	Barra do Guarita	Estadual
19	Barra Funda	Estadual
20	Barros Cassal	Estadual
21	Bento Gonçalves	Estadual
22	Boa Vista do Buricá	Estadual
23	Bom Princípio	Estadual
24	Bom Progresso	Estadual
25	Bom Retiro do Sul	Estadual
26	Boqueirão do Leão	Estadual
27	Bozano	Estadual
28	Braga	Estadual
29	Butiá	Estadual
30	Caçapava do Sul	Estadual
31	Cacequi	Estadual
32	Cachoeira do Sul	Estadual



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

33	Cachoeirinha	Estadual
34	Caibaté	Estadual
35	Camaquã	Estadual
36	Cambará do Sul	Estadual
37	Campina das Missões	Estadual
38	Campinas do Sul	Estadual
39	Campo Bom	Estadual
40	Candelária	Estadual
41	Cândido Godói	Estadual
42	Canoas	Estadual
43	Canudos do Vale	Estadual
44	Capão da Canoa	Estadual
45	Capela de Santana	Estadual
46	Capivari do Sul	Estadual
47	Carazinho	Estadual
48	Carlos Barbosa	Estadual
49	Casca	Estadual
50	Catuípe	Estadual
51	Cerro Grande do Sul	Estadual
52	Cerro Largo	Estadual
53	Chapada	Estadual
54	Charqueadas	Estadual
55	Chuívisca	Estadual
56	Cidreira	Estadual
57	Ciríaco	Estadual
58	Condor	Estadual
59	Constantina	Estadual
60	Coqueiro Baixo	Estadual
61	Coronel Barros	Estadual
62	Coronel Bicaco	Estadual
63	Cristal	Estadual
64	Cristal do Sul	Estadual
65	Cruz Alta	Estadual
66	Cruzeiro do Sul	Estadual
67	David Canabarro	Estadual
68	Derrubadas	Estadual
69	Dois Irmãos	Estadual
70	Dois Lajeados	Estadual
71	Dom Feliciano	Estadual
72	Dona Francisca	Estadual



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

73	Doutor Maurício Cardoso	Estadual
74	Doutor Ricardo	Estadual
75	Eldorado do Sul	Estadual
76	Encantado	Estadual
77	Encruzilhada do Sul	Estadual
78	Engenho Velho	Estadual
79	Entre-Ijuís	Estadual
80	Erebango	Estadual
81	Erechim	Estadual
82	Erval Grande	Estadual
83	Erval Seco	Estadual
84	Esperança do Sul	Estadual
85	Espumoso	Estadual
86	Estação	Estadual
87	Estância Velha	Estadual
88	Esteio	Estadual
89	Estrela	Estadual
90	Eugênio de Castro	Estadual
91	Faxinal do Soturno	Estadual
92	Fazenda Vilanova	Estadual
93	Feliz	Estadual
94	Floriano Peixoto	Estadual
95	Formigueiro	Estadual
96	Forquethina	Estadual
97	Frederico Westphalen	Estadual
98	Garibaldi	Estadual
99	Getúlio Vargas	Estadual
100	Giruá	Estadual
101	Gramado dos Loureiros	Estadual
102	Gramado Xavier	Estadual
103	Gravataí	Estadual
104	Guaíba	Estadual
105	Guaporé	Estadual
106	Guarani das Missões	Estadual
107	Herveiras	Estadual
108	Horizontina	Estadual
109	Humaitá	Estadual
110	Ijuí	Estadual
111	Ilópolis	Estadual
112	Imbé	Estadual



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

113	Independência	Estadual
114	Inhacorá	Estadual
115	Ipiranga do Sul	Estadual
116	Itapuca	Estadual
117	Itaqui	Estadual
118	Itati	Estadual
119	Ivoti	Estadual
120	Jaboticaba	Estadual
121	Jacuizinho	Estadual
122	Jaguari	Estadual
123	Júlio de Castilhos	Estadual
124	Lagoa Vermelha	Estadual
125	Lajeado	Estadual
126	Liberato Salzano	Estadual
127	Maquiné	Estadual
128	Marau	Estadual
129	Marcelino Ramos	Estadual
130	Marques de Souza	Estadual
131	Mato Leitão	Estadual
132	Mato Queimado	Estadual
133	Minas do Leão	Estadual
134	Miraguaí	Estadual
135	Montenegro	Estadual
136	Morro Reuter	Estadual
137	Mostardas	Estadual
138	Muçum	Estadual
139	Muliterno	Estadual
140	Não-Me-Toque	Estadual
141	Nonoai	Estadual
142	Nova Boa Vista	Estadual
143	Nova Bréscia	Estadual
144	Nova Candelária	Estadual
145	Nova Hartz	Estadual
146	Nova Prata	Estadual
147	Nova Ramada	Estadual
148	Nova Santa Rita	Estadual
149	Novo Hamburgo	Estadual
150	Novo Machado	Estadual
151	Novo Tiradentes	Estadual
152	Novo Xingu	Estadual



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

153	Osório	Estadual
154	Palmares do Sul	Estadual
155	Palmeira das Missões	Estadual
156	Palmitinho	Estadual
157	Panambi	Estadual
158	Pantano Grande	Estadual
159	Pareci Novo	Estadual
160	Parobé	Estadual
161	Passo do Sobrado	Estadual
162	Passo Fundo	Estadual
163	Paverama	Estadual
164	Pejuçara	Estadual
165	Pinhal	Estadual
166	Pinheirinho do Vale	Estadual
167	Planalto	Estadual
168	Pontão	Estadual
169	Poço das Antas	Estadual
170	Portão	Estadual
171	Porto Lucena	Estadual
172	Porto Mauá	Estadual
173	Porto Vera Cruz	Estadual
174	Porto Xavier	Estadual
175	Pouso Novo	Estadual
176	Progresso	Estadual
177	Putinga	Estadual
178	Quarai	Estadual
179	Redentora	Estadual
180	Relvado	Estadual
181	Restinga Seca	Estadual
182	Rio Grande	Estadual
183	Rio Pardo	Estadual
184	Roca Sales	Estadual
185	Rodeio Bonito	Estadual
186	Ronda Alta	Estadual
187	Rondinha	Estadual
188	Rosário do Sul	Estadual
189	Salto do Jacuí	Estadual
190	Salvador das Missões	Estadual
191	Sananduva	Estadual
192	Santa Clara do Sul	Estadual



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

193	Santa Cruz do Sul	Estadual
194	Santa Maria	Estadual
195	Santa Maria do Herval	Estadual
196	Santa Rosa	Estadual
197	Santana do Livramento	Estadual
198	Santiago	Estadual
199	Santo Ângelo	Estadual
200	Santo Antônio da Patrulha	Estadual
201	Santo Antônio das Missões	Estadual
202	Santo Augusto	Estadual
203	Santo Cristo	Estadual
204	São Borja	Estadual
205	São Francisco de Assis	Estadual
206	São Francisco de Paula	Estadual
207	São Gabriel	Estadual
208	São João do Polêsine	Estadual
209	São José do Inhacorá	Estadual
210	São José do Sul	Estadual
211	São Leopoldo	Estadual
212	São Luiz Gonzaga	Estadual
213	São Martinho	Estadual
214	São Nicolau	Estadual
215	São Paulo das Missões	Estadual
216	São Pedro do Butiá	Estadual
217	São Pedro do Sul	Estadual
218	São Sebastião do Caí	Estadual
219	São Sepé	Estadual
220	São Valentim do Sul	Estadual
221	Sapiranga	Estadual
222	Sapucaia do Sul	Estadual
223	Sarandi	Estadual
224	Seberi	Estadual
225	Sede Nova	Estadual
226	Senador Salgado Filho	Estadual
227	Sentinela do Sul	Estadual
228	Serafina Corrêa	Estadual
229	Sério	Estadual
230	Sertão Santana	Estadual
231	Sete de Setembro	Estadual



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

232	Sinimbu	Estadual
233	Soledade	Estadual
234	Tabaí	Estadual
235	Tapejara	Estadual
236	Tapes	Estadual
237	Taquara	Estadual
238	Taquari	Estadual
239	Tavares	Estadual
240	Tenente Portela	Estadual
241	Terra de Areia	Estadual
242	Teutônia	Estadual
243	Tiradentes do Sul	Estadual
244	Torres	Estadual
245	Tramandaí	Estadual
246	Travesseiro	Estadual
247	Três Cachoeiras	Estadual
248	Três de Maio	Estadual
249	Três Forquilhas	Estadual
250	Três Palmeiras	Estadual
251	Três Passos	Estadual
252	Trindade do Sul	Estadual
253	Triunfo	Estadual
254	Tucunduva	Estadual
255	Tupanciretã	Estadual
256	Tuparendi	Estadual
257	Uruguaiana	Estadual
258	Vale do Sol	Estadual
259	Vale Verde	Estadual
260	Vanini	Estadual
261	Venâncio Aires	Estadual
262	Vera Cruz	Estadual
263	Vespasiano Corrêa	Estadual
264	Viamão	Estadual
265	Vila Nova do Sul	Estadual
266	Vista Alegre	Estadual
267	Vista Gaúcha	Estadual
268	Vitória das Missões	Estadual
269	Westfália	Estadual
270	Xangri-lá	Estadual



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

ANEXO IV – PLANO DE NUMERAÇÃO PARA PORTABILIDADE

Nº	LOCAL	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	RAMAIS DDR	CONTIGÊNCIA
1	1ºCRS	Rua dos Andradas, 1137 - 6º andar - Centro Histórico - 90020-015	Porto Alegre	100	Não
2	2ºCRS	R. Monsenhor Vitor Batistela, 576 - 2º CRS - Centro - CEP 98400-000	Frederico Westphalen	50	Não
3	3ºCRS	Av. Fernando Osório, 300 - 3º CRS - Centro - CEP 96015-440	Pelotas	50	Não
4	4ºCRS	Rua General Neto, 100 - 4º CRS - Centro - CEP 97015-150	Santa Maria	50	Não
5	5ºCRS	Av. Júlio de Castilhos, 1215 - 5º CRS - Centro - CEP 95010-003	Caxias do Sul	50	Não
6	6ºCRS	Rua Fagundes dos Reis, 757 - Centro - CEP 99010-120	Passo Fundo	50	Não
7	7ºCRS	Av. Marechal Floriano, 1172 - Centro - CEP 96400	Bagé	50	Não
8	8ºCRS	R. Saldanha Marinho, 725 - Centro - CEP 96508-000	Cachoeira do Sul	50	Não
9	9ºCRS	R. Barão do Rio Branco, 1445 - Centro - CEP 98005-030	Cruz Alta	50	Não
10	10ºCRS	R. General Sampaio, 1679 - 10º CRS - Centro - CEP 97541-261	Alegrete	50	Não
11	11ºCRS	R. Passo Fundo, 615 - Centro - CEP 99700-068	Erechim	50	Não
12	12ºCRS	Av. Brasil, 622 - 12º CRS - Centro - CEP 98801-590	Santo Ângelo	50	Não
13	13ºCRS	R. Júlio de Castilhos, 36 - Centro - CEP 96810-046	Santa Cruz do Sul	50	Não
14	14ºCRS	Av. Rio Branco, 634 - 14º CRS - Centro - CEP 98780-702	Santa Rosa	50	Não
15	15ºCRS	Rua General Osório, 351 - 15º CRS - Centro - CEP 98300-000	Palmeira das Missões	50	Não
16	16ºCRS	R. Saldanha Marinho, 428 - 16º CRS - Centro - CEP 95900-000	Lajeado	50	Não
17	17ºCRS	Av. David José Martins, 34 - Centro - CEP 98700-000	Ijuí	50	Não
18	18ºCRS	R. Bento Gonçalves, 1036 - 18º CRS - Centro - CEP 95520-000	Osório	50	Não
19	HEMORGS	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-001	Porto Alegre	50	Não
20	DRE	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-001	Porto Alegre	290	SIM
21	HSP	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-000	Porto Alegre	50	Não
22	HPSP	Av. Bento Gonçalves, 2440 - Partenon - CEP 90650-000	Porto Alegre	50	Não
23	ESP	Av. Ipiranga, 6311 - Partenon - CEP 90610-001	Porto Alegre	50	Não
24	CEVS	Av. Ipiranga, 5400 - Jardim Botânico, Porto Alegre - RS, 90450-190	Porto Alegre	150	Não
25	DGPAT	Av. Marechal Andréa, 351 - CEP 91340-400	Porto Alegre	50	Não
26	CAFF	Av. Borges de Medeiros, 1501 - CEP 90119-900	Porto Alegre	800	Não
TOTAL DE RAMAIS DDR			2440		



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DIVISÃO DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E OUTROS AJUSTES

ANEXO V – MODELOS DE DECLARAÇÕES

Declaração de Regularidade junto à ANATEL

A **[NOME DA EMPRESA]**, inscrita no CNPJ nº **[número]**, declara, para os devidos fins, que se encontra **regularmente habilitada e em plena conformidade com as exigências da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, possuindo todas as licenças, autorizações e registros necessários para a prestação dos serviços objeto deste processo.

Declaração de Responsabilidade Técnica Integral

A **[NOME DA EMPRESA]** declara, sob as penas da lei, que assume **responsabilidade técnica integral** pela execução dos serviços contratados, **incluindo eventual participação de subcontratadas**, desde que previamente autorizadas pela Administração. A empresa se compromete a garantir a qualidade, continuidade e conformidade dos serviços prestados, independentemente de subcontratação parcial.

Declaração de Compromisso com a Confidencialidade e Integridade dos Dados Trafegados

A **[NOME DA EMPRESA]** declara que assegurará o **sigilo, a confidencialidade, a integridade e a proteção de todos os dados trafegados**, armazenados ou tratados no âmbito da prestação dos serviços, comprometendo-se a adotar todas as medidas de segurança previstas na legislação vigente, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), bem como normas e boas práticas aplicáveis.
