



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 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.

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

Nº	Endereço	Município	Qtd. Ramais DDR	Contingência
1	Av. Marechal Floriano, 1172 – Centro – CEP 96400-120	Bagé	50	Não
2	Rua dos Andradas, 1137 - 6º andar - Centro Histórico - 90020-015	Porto Alegre	100	Não
3	Av. Brasil, 622 – 12ª CRS – Centro – CEP 98801-590	Santo Ângelo	50	Não
4	Av. David José Martins, 34 – Centro – CEP 98700-000	Ijuí	50	Não
5	Rua General Osório, 351 – 15ª CRS – Centro – CEP 98300-000	Palmeira das Missões	50	Não
6	Av. Júlio de Castilhos, 1215 – 5ª CRS – Centro – CEP 95010-003	Caxias do Sul	50	Não
7	Av. Rio Branco, 634 – 14ª CRS – Centro – CEP 98780-702	Santa Rosa	50	Não
8	Rua Fagundes dos Reis, 757 – Centro – CEP 99010-120	Passo Fundo	50	Não
9	Rua General Neto, 100 – 4ª CRS – Centro – CEP 97015-150	Santa Maria	50	Não
10	R. Barão do Rio Branco, 1445 – Centro – CEP 98005-030	Cruz Alta	50	Não
11	R. Bento Gonçalves, 1036 – 18ª CRS – Centro – CEP 95520-000	Osório	50	Não
12	R. General Sampaio, 1679 – 10ª CRS – Centro – CEP 97541-261	Alegrete	50	Não
13	R. Júlio de Castilhos, 36 – Centro – CEP 96810-046	Santa Cruz do Sul	50	Não



14	Av. Fernando Osório, 300 – 3ª CRS – Centro – CEP 96015-440	Pelotas	50	Não
15	R. Monsenhor Vitor Batistela, 576 – 2ª CRS – Centro – CEP 98400-000	Frederico Westphalen	50	Não
16	R. Passo Fundo, 615 – Centro – CEP 99700-068	Erechim	50	Não
17	R. Saldanha Marinho, 428 – 16ª CRS – Centro – CEP 95900-000	Lajeado	50	Não
18	R. Saldanha Marinho, 725 – Centro – CEP 96508-000	Cachoeira do Sul	50	Não
19	Av. Bento Gonçalves, 3722 – CEP 90650-001	Porto Alegre	50	Não
20	Av. Bento Gonçalves, 2440 – Partenon - CEP 90650 - 000	Porto Alegre	50	Não
21	Av. Bento Gonçalves, 3722 – Partenon – CEP 90650 - 000	Porto Alegre	50	Não
22	Av. João Pessoa, 1327 – Farroupilha - CEP 90040 - 001	Porto Alegre	50	Não
23	Av. Ipiranga, 6311 – Partenon – CEP 90610 - 001	Porto Alegre	50	Não
24	Av. Marechal Andréa, 351 – CEP 91340-400	Porto Alegre	50	Não
25	Av. Borges de Medeiros, 1501 – CEP 90119-900	Porto Alegre (Sede)	900	Não
25	Av. Bento Gonçalves, 3722 - Partenon, CEP 90650-001	Porto Alegre	290	Sim
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

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 apenas 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 Tarifação 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 tarifação por tempo de chamada ou destino.

Assim, serão considerados para fins de tarifação 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 tarifação 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 tarifação (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.



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.

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

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.



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).
- 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;

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

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);
- ISO 37001 Sistema de Gestão Antissuborno: Prevenir, detectar e lidar com suborno.

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;
- 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:

- 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;
- 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;
- 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;
- 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 (troncos 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.



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

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 detalhes da tarifação por destino, perfil de chamada, codec e políticas de faturamento utilizadas, para fins de auditoria e conferência.



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

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 em tempo real (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.



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
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	Chувиска	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
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	Forquethin	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
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
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
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
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



25200001021523

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



ANEXO IV – PLANO DE NUMERAÇÃO PARA PORTABILIDADE

LINHAS VITAIS ATIVAS - SES		
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	R077-0592
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3320-0100
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3320-0180
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3000
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3001
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3002
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3003
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3004
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3005
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3006
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3007
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3008
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3009
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3010
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3011
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3012
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3013
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3014
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3015
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3016
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3017
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3018
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3019
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3020
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3021
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3022
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3023
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3024
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3025
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3026
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3027
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3028
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3029
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3030
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3031
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3032



CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3033
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3034
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3035
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3036
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3037
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3038
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3039
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3040
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3041
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3042
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3043
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3044
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3045
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3046
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3353-3047
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3382-0600
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3901-1322
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3901-1408
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3339-1483
CENTRAL DE REGULAÇÃO	51	3352-5768
CENTRAL DE TRANSPLANTES	51	3319-3133
CENTRAL DE TRANSPLANTES	51	3319-4016
CENTRAL DE TRANSPLANTES	51	3379-2800
CENTRAL DE TRANSPLANTES	51	R642-3627
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3219-6817
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3319-1701
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1054
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1056
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1060
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1061
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1062
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1063
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1066
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1068
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1069
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1070
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1071
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1072
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1076
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1078
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1081



CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1082
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1083
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1084
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1087
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1088
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1089
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1091
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1093
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1094
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1095
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1101
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1102
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1103
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1104
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1105
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1106
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1107
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1108
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1109
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1110
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1111
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1113
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1114
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1115
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1116
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1117
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1118
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1119
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1120
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1121
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1122
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1123
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1124
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1126
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1127
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1128
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1130
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1131
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1132
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1133
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1135



CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1136
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1137
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1138
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1140
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1141
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1142
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1143
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1144
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1145
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1147
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1148
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1149
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1150
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1151
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1152
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1157
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1159
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	R646.1666
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3217-0659
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1160
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1161
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1163
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1164
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1165
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1166
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1167
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3901-1168
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4532
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4090
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4074
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4066
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4063
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4061
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4042
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4020
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4000
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4009
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4007
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4004
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4003
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4002



CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3288-4001
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3339-2386
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3339-5366
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3339-2013
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3315-1756
CEVS - DIVISÃO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	51	3315-4074
CEVS - CDCT	51	3352-0336
CEVS - LABORATÓRIO DE CACHOEIRA DO SUL	51	3723-6690
CEVS - LACEN	51	3315-5217
CEVS - LACEN	51	3711-2306
CEVS - LABORATÓRIO DE BAGÉ	53	3241-4984
CEVS - LABORATÓRIO DE CAXIAS DO SUL	54	3214-4199
CEVS - LABORATÓRIO DE ERECHIM	54	3519-5282
CEVS - LABORATÓRIO DE SANTA MARIA	55	3223-5800
CEVS - LABORATÓRIO DE SANTO ÂNGELO	55	3313-5495
CEVS - LABORATÓRIO DE CRUZ ALTA	55	3324-2888
CEVS - LABORATÓRIO DE IJUÍ	55	3333-5490
CEVS - LABORATÓRIO DE PELOTAS	53	3227-6060
DEAF/DAF	51	3315-0488
DEAF/DAF	51	3315-6497
DEAF/DAF	51	3336-3710
DEAF/DAF	51	3901-1000
DEAF/DAF	51	3901-1001
DEAF/DAF	51	3901-1002
DEAF/DAF	51	3901-1003
DEAF/DAF	51	3901-1004
DESHEMO - HEMOCENTRO	51	3336-6452
DESHEMO - HEMOCENTRO	51	3336-6755
DESHEMO	51	3336-2843
DESHEMO	51	3336-6143
DESHEMO	51	3339-7323
DESHEMO	51	3339-7330
DESHEMO	55	3221-5192
DESHEMO	55	3221-5262
DESHEMO- HEMOPASSO	54	3311-1427
DESHEMO- HEMOPASSO	54	3311-5555
DESHEMO- HEMOPASSO	54	3317-2185
DUP	51	3339-2389
DUP	51	3339-3645
DUP	51	3352-3968
DUP	51	3384-5488



DUP - MARTIM BROMBERG	51	3354-2306
DUP - ALFREDO SEHBE	51	3344-8633
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3227-7787
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7902
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7946
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7952
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7650
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7660
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	R642-5566
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7654
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7655
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7656
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7659
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7668
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7670
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7673
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7675
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7677
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7908
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7912
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7922
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7923
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7926
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7970
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7980
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7991
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7992
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7993
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7994
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7995
DUP - AMBULATÓRIO DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	51	3288-7996
DUP - HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SÃO PEDRO	51	3240-1300
DUP - HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SÃO PEDRO	51	3339-3655
DUP - HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SÃO PEDRO	51	3384-1331
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3336-1883
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3336-7722
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3336-8772
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3336-8802
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3339-2387
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3318-3371
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3336-1444



DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3339-2809
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3384-6795
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1015
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1030
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1038
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1039
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1173
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1178
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1301
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1302
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1304
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1306
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1307
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1308
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1313
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1314
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1315
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1317
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1324
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1325
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1326
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1327
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1328
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1330
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1331
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1341
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1354
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1355
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1356
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1357
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1358
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1359
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1360
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1361
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1362
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1363
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1364
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1365
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1366
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1367
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1369



DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1370
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1371
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1375
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1377
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1380
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1382
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1386
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1387
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1389
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1391
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1394
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1396
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1399
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1400
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1401
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1404
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1405
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1407
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1409
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1410
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1431
DUP - HOSPITAL SANATÓRIO PARTENON	51	3901-1568
DUP - HPSP/ RESIDENCIAL DE VIAMÃO	51	3493-1748
DUP - HPSP/ MORADA SÃO PEDRO	51	3384-0021
DUP - JOÃO SIMPLICIO	51	3342-9526
DUP - PAISSANDU	51	3354-6404



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.