

EXTRATO DE CONTRATO

CONTRATO Nº 006/2023

OBJETO	Contratação de empresa para a prestação de serviços de telefonia em cloud, equipamentos, com plataforma de atendimento multicanal, canal de WhatsApp business e serviço de disparo de SMS, suporte, manutenção e atualização.
FUNDAMENTO	Contrato de Gestão nº 5/2022 – SES/GO.
VIGÊNCIA	02/05/2023 a 02/05/2024.
VALOR ESTIMADO MENSAL	R\$ 2.959,24 (dois mil, novecentos e cinquenta e nove reais e vinte e quatro centavos).
CONTRATADO(A)	OLA TECNOLOGIA E TELECOMUNICACOES LTDA.
TIPO DE CONTRATAÇÃO	Regular – Processo de Seleção de Fornecedor nº 132/2023.
UNIDADE GERIDA	Policlínica Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto Região Rio Vermelho – Goiás.

CONTRATO Nº 006/2023**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO GÊNESIS, E A EMPRESA OLA TECNOLOGIA E TELECOMUNICACOES LTDA.**

Pelo presente Instrumento, de um lado,

INSTITUTO GÊNESIS – GESTÃO EM SAÚDE, EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA, sociedade civil sem fins lucrativos, com personalidade jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 21.236.845/0004-01, qualificada como Organização Social pelo Decreto Estadual nº 9.553/19, com filial estabelecida na Rua Gonzaga, Qd. 02, Lt. 01, Joao Francisco, Goiás/GO, CEP 76.600-000, neste ato representado na forma de seu estatuto social, doravante denominado apenas como **CONTRATANTE**;

e,

de outro lado **OLA TECNOLOGIA E TELECOMUNICACOES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 34.283.407/0001-95, com sede na Q SCN, Quadra 4, Bloco B, Sala 702 Parte 1, Asa Norte, Brasília-DF, CEP 70.714-020, e-mail djalma@faleola.com.br, neste ato representada por Djalma Sousa da Silva, inscrito no CPF/MF sob o nº 067.306.086-17, doravante denominada apenas como **CONTRATADA**.

De comum acordo e pautadas pela boa-fé contratual insculpida no art. 422 do Código Civil, as partes acima qualificadas firmam o presente contrato de prestação de serviços, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA — DO OBJETO

1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de telefonia em cloud, equipamentos, com plataforma de atendimento multicanal, canal de WhatsApp business e serviço de disparo de SMS, suporte, manutenção e atualização, a serem executados no âmbito da Policlínica Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto Região Rio Vermelho – Goiás, conforme detalhado abaixo.

SERVIÇO	QTD. ESTIMADA 12 MESES	VALOR MENSAL	VALOR 12 MESES
Implantação, configuração e parametrização dos serviços	ÚNICO	R\$ 212,92	R\$ 2.555,00
Licenciamento das ferramentas	MENSAL	R\$ 2.746,32	R\$ 32.955,84
Treinamento das ferramentas	ÚNICO	-	-
Suporte, manutenção e atualizações	ILIMITADO/MENSAL	-	-
VALOR TOTAL ESTIMADO		R\$ 2.959,24	R\$ 35.510,84

1.1. São partes integrantes do presente contrato, independentemente de transcrição, os autos do processo seletivo, a proposta comercial da **CONTRATADA**, e outros eventualmente relacionados, chamados doravante como ANEXOS.

CLÁUSULA SEGUNDA — DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2. O presente contrato tem como fundamento o Contrato de Gestão nº 5/2022 – SES/GO, celebrado entre a SES e o INSTITUTO GÊNESIS, para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços de saúde da Policlínica Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto Região Rio Vermelho – Goiás, respeitados os princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

CLÁUSULA TERCEIRA — DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

3. São obrigações do **CONTRATANTE**:

3.1. Retribuir a **CONTRATADA** pelos serviços prestados em até 30 (trinta) dias contados após o aceite definitivo pelo gestor do contrato da nota fiscal emitida pela contratada;

3.2. Promover as facilidades necessárias para o livre acesso dos profissionais da **CONTRATADA** às instalações onde atuarão, desde que devidamente identificados;

3.3. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre qualquer irregularidade verificada na execução dos serviços;

3.4. Orientar a **CONTRATADA**, por escrito, a respeito de qualquer alteração nas normas internas, técnicas ou administrativas, que possam ter reflexo no serviço executado;

3.5. Exigir e fiscalizar o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais, do edital e os termos de sua proposta;

3.6. Fiscalizar a execução do presente contrato conforme as normas atinentes ao objeto contratado;

3.7. Prestar aos colaboradores da **CONTRATADA** as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que digam respeito à natureza do objeto contratual.

CLÁUSULA QUARTA — DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4. Independentemente das demais obrigações estabelecidas na legislação vigente aplicável à natureza e ao objeto do contrato, são obrigações da **CONTRATADA**:

- 4.1. Utilizar as melhores técnicas e práticas disponíveis para a execução do serviço especializado identificado na Cláusula Primeira, submetendo-se, ainda, às normas e regimentos da unidade hospitalar e demais normas do seu ofício, inclusive éticas;
- 4.2. Atender fiel e diligentemente os interesses do **CONTRATANTE**, agendando reuniões ou participando das agendadas com e/ou pelo mesmo, sempre que houver necessidade;
- 4.3. Comunicar prontamente, por escrito, ao **CONTRATANTE** sobre a existência de problemas que possam interferir no andamento dos serviços contratados;
- 4.4. Permitir e facilitar a inspeção dos serviços, prestando todas as informações e apresentando todos os documentos que lhe forem solicitados;
- 4.5. Disponibilizar pessoal especializado e devidamente registrado no órgão de classe competente, que deverão realizar os serviços objeto deste contrato de acordo com as normas de higiene, regulação e éticas existentes;
- 4.6. Apresentar a listagem completa com nome e identificação funcional de todos os envolvidos na prestação dos serviços objeto deste contrato, devendo informar imediatamente qualquer alteração nesta listagem;
- 4.7. A **CONTRATADA** será, a qualquer tempo, a única responsável por encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguro de acidente de trabalho, encargos fiscais ou qualquer outro encargo fiscal, tributário, previdenciário ou trabalhista, advindos da consecução do objeto deste contrato, motivo pelo qual o **CONTRATANTE** não responde, solidária ou subsidiariamente por quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais da **CONTRATADA**;
- 4.8. Assumir a responsabilidade técnica perante os órgãos federais, estaduais e municipais, inclusive perante a vigilância sanitária;
- 4.9. Remeter imediatamente ao **CONTRATANTE** as intimações e as notificações, administrativas e/ou judiciais que sejam do interesse deste, com o concomitante encaminhamento das informações, dos dados e documentos necessários para a defesa, em juízo ou fora dele, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e criminal daquele que deixar de fazê-lo ou se o fizer fora do prazo;
- 4.10. Encaminhar ao **CONTRATANTE** os requerimentos e/ou notificações extrajudiciais que versem sobre fatos relacionados à unidade pública sob seu gerenciamento, independentemente da data de sua ocorrência, sempre que receber por engano (ou não) qualquer expediente dessa natureza, sob pena de responsabilização por perdas e danos;
- 4.11. Organizar e alocar seus prestadores de serviço de forma condizente com o fluxo de atendimento e com a demanda pelos serviços ora contratados;

4.12. Garantir que todas as atribuições e responsabilidades profissionais estejam formalmente designadas, descritas, divulgadas e compreendidas pelos envolvidos nas atividades de gerenciamento;

4.13. Instituir mecanismos de mensuração da produtividade da equipe executora do contrato, gerando relatórios e prestando informações;

4.14. Substituir a qualquer tempo empregado ou preposto seu que não esteja agindo com urbanidade e cortesia, ou que coloque em risco a saúde do ambiente organizacional;

4.15. Cumprir todas as normas de segurança e medicina do trabalho atinentes à sua área de atuação;

4.16. Submeter-se à fiscalização do **CONTRATANTE**, ou por qualquer órgão fiscalizador quanto ao objeto deste contrato;

4.17. Fazer com que os seus colaboradores e prepostos, responsáveis pela prestação dos serviços, estejam devidamente uniformizados e portando crachá de identificação para acesso às dependências da unidade hospitalar, devendo este ser fornecido pela **CONTRATADA**;

4.18. Indenizar todo e qualquer dano que possa advir, direta ou indiretamente, ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrente da prestação de serviços, respondendo por si, seus sócios e sucessores, desde que apurada e comprovada a culpa ou dolo dos seus empregados;

4.19. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados, nas dependências do **CONTRATANTE**, desde que apurada e comprovada a culpa ou dolo dos seus empregados;

4.20. Manter quadro de pessoal suficiente para o atendimento da prestação de serviços, conforme previsto no presente instrumento, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço ou demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o **CONTRATANTE**, sendo de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

4.21. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia e expressa anuência do **CONTRATANTE**;

4.22. Garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer dados disponibilizados pelo **CONTRATANTE**, para a execução do objeto deste contrato, sob pena de responsabilizar-se civil, penal e administrativamente, pela divulgação indevida das informações.

4.23. Atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente pertinente à Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, bem como a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados.

4.24. Qualquer violação de segurança no âmbito da responsabilidade e desempenho das atividades da **CONTRATADA**, bem como suspeita de

violação relativa à proteção de Dados Pessoais, deverá ser NOTIFICADO em até 24 (vinte e quatro) horas ao **CONTRATANTE**.

4.25. Cumprir todas as demais obrigações e especificações técnicas descritas no ATO CONVOCATÓRIO e/ou necessárias à execução contratual.

CLÁUSULA QUINTA — DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5. A prestação dos serviços objeto deste contrato será realizada em favor da Policlínica Estadual Brasil Bruno de Bastos Neto Região Rio Vermelho – Goiás, indicado na Cláusula Primeira deste contrato, sem nenhum custo adicional e deverão atender a todos os requisitos dos ANEXOS deste instrumento.

5.1. A **CONTRATADA** manterá equipe técnica especializada para a prestação dos serviços contratados, todos devidamente inscritos no Conselho Profissional competente, em quantidade suficiente para a execução das atividades objeto do contrato de forma eficiente, eficaz e efetiva, devendo fazer, ainda, com que seus colaboradores, sócios e prepostos cumpram a carga horária estabelecida em lei, para atuação do profissional, ficando proibido o excesso de jornada de trabalho.

5.2. A **CONTRATADA** se responsabilizará por todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, da infelizmente do trabalho, fiscais, comerciais, médicos e os decorrentes de controle médico de saúde ocupacional de seus funcionários, sócios e prepostos, utilizados para a consecução do objeto desta avença e outros resultantes da execução deste contrato, obrigando-se a saldá-los na época própria.

5.3. A **CONTRATADA** deverá garantir a contínua, integral e ininterrupta prestação do serviço, independente de férias, faltas ao serviço, feriados, finais de semana, greves de qualquer natureza ou espécie, obrigando-se ao cumprimento incondicional do número de profissionais para atendimento do objeto e demais cláusulas do contrato sob as penas da lei.

5.4. A **CONTRATADA** deverá assumir a responsabilidade integral e exclusiva pelos serviços contratados, bem como, responder por todas as atividades decorrentes da prestação de serviços aqui **CONTRATADA**.

5.5. A **CONTRATADA** deverá manter-se, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas na proposta comercial.

5.6. Os serviços ora contratados serão prestados diretamente por profissionais da **CONTRATADA**, devidamente indicados e de sua inteira responsabilidade.

5.7. A **CONTRATADA** deverá enviar mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à respectiva execução: a Nota Fiscal competente e o relatório de atividades executadas, que evidencie claramente a execução dos serviços contratados.

5.8. O **CONTRATANTE** se reserva ao direito de exigir a apresentação prévia dos documentos de habilitação e qualificação dos profissionais que executarão os serviços em nome da **CONTRATADA**, com poder de veto, devidamente fundamentado, o que deverá ser feito pela **CONTRATADA** em até 48h após o recebimento da solicitação.

5.9. A inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos pela **CONTRATADA** ou quaisquer outras ações ou omissões que impliquem em descumprimento do ajustado, sujeitará a mesma às penalidades previstas neste contrato.

5.10. Fica vedado à **CONTRATADA** fazer o uso em material de divulgação de seus serviços ou outros meios correlatos, da imagem e do nome do **CONTRATANTE** bem como do Estado de Goiás ou da Secretaria de Estado da Saúde, sem que haja prévia e expressa autorização para tal finalidade.

5.11. A prestação de serviços aqui contratados poderá ser executada pela matriz e/ou filiais da **CONTRATADA**, desde que expressamente informado, e desde que estejam regulares com as obrigações fiscais e trabalhistas.

5.12. A prestação dos serviços ora contratados não implica em vínculo empregatício, nem exclusividade de colaboração entre as partes.

5.13. É de responsabilidade exclusiva e integral da **CONTRATADA** a utilização de pessoal para execução do objeto deste contrato, incluídos os encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais e comerciais resultantes de vínculo empregatício, cujo ônus e obrigações, em nenhuma hipótese, poderão ser transferidos para o **CONTRATANTE**.

5.14. A **CONTRATADA** se DECLARA ciente da supremacia do interesse público e das suas implicações axiológicas, ao que, assinando o presente contrato, manifesta total concordância em favor da sua incidência na presente avença, notadamente quanto à sua observância em favor do **CONTRATANTE**, enquanto entidade parceira do Estado de Goiás na execução da política pública da saúde por ele traçada.

CLÁUSULA SEXTA — DA FISCALIZAÇÃO

6. Os serviços serão fiscalizados em sua execução, relativamente ao cumprimento das normas técnicas, padrão de execução e normas de procedimentos, inclusive administrativos, aos quais se submetem a **CONTRATADA** e seus prepostos, sujeitando-se, a **CONTRATADA**, no caso de eventual infração, às penalidades estabelecidas neste contrato e na legislação vigente.

6.1. Os pagamentos em favor da **CONTRATADA** estarão aptos para processamento e quitação somente após a fiscalização de que trata o *caput* e desde que o fiscal do contrato ateste a efetiva prestação dos serviços.

6.2. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA** por eventuais danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, resultantes de ação ou omissão, culposa ou dolosa, de quaisquer de seus empregados, prepostos ou cooperados.

6.3. A fiscalização do **CONTRATANTE** se fará exclusivamente sobre o cumprimento dos serviços contratados, preservando a autonomia técnica da **CONTRATADA** sobre os mesmos.

CLÁUSULA SÉTIMA — DO VALOR CONTRATUAL

7. O valor mensal pactuado para a realização dos serviços previstos neste instrumento é de **R\$ 2.959,24 (dois mil, novecentos e cinquenta e nove reais e vinte e quatro centavos)**, conforme descrito na Cláusula Primeira.

7.1. O valor contratado inclui todos os custos e despesas necessários ao cumprimento integral do objeto, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais e trabalhistas, seguros, frete, embalagens, lucro e outros. Poderá ocorrer o reembolso à **CONTRATADA** pelos gastos extraordinários realizados, necessárias ao cumprimento do objeto contratual, tais como passagens, estadias, e demais despesas, desde que previamente autorizados pelo **CONTRATANTE**.

7.2. No primeiro e último mês de contrato, o valor da fatura deverá ser proporcional à quantidade de dias do mês de início da execução e do mês de término dos serviços, tendo como base de cálculo o valor mensal do serviço, dividido por 30 (trinta) dias e multiplicado pelo número de dias dos meses em questão, para o serviço contratado.

CLÁUSULA OITAVA — DO PAGAMENTO

8. O pagamento pelos serviços prestados será efetuado pelo **CONTRATANTE** em até 30 (trinta) dias contados após o aceite definitivo pelo gestor do contrato da nota fiscal emitida pela contratada.

8.1. O pagamento mencionado no *caput* será realizado através de crédito bancário, na conta indicada pela **CONTRATADA** na nota fiscal enviada ao **CONTRATANTE**, desde que de titularidade da **CONTRATADA**.

8.2. Sob pena da multa prevista na Cláusula Décima Terceira deste contrato, à **CONTRATADA** é taxativamente vedada a emissão de boletos, duplicatas ou outros títulos de crédito em face do **CONTRATANTE**, sem a expressa solicitação e/ou permissão desta, sendo a transferência bancária o único meio para quitação de débitos decorrentes da avença.

8.3. O **CONTRATANTE** promoverá a retenção de todos os tributos ou contribuições sociais devidas em relação à prestação dos serviços objeto deste contrato, quando a retenção for determinada pela legislação tributária vigente.

8.4. É condição indispensável para que os pagamentos ocorram no prazo estipulado que os documentos hábeis apresentados para recebimento não se encontrem com incorreções. Caso haja alguma incorreção, o pagamento só será realizado após estas estarem devidamente sanadas, respeitado o fluxo interno de pagamentos do **CONTRATANTE**.

8.5. Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que eventualmente lhe tenha sido imposta em virtude de penalidade ou inadimplência, ficando o **CONTRATANTE** expressamente autorizado a reter pagamentos ou efetuar descontos nos valores devidos à **CONTRATADA**.

8.6. Existindo valores remanescentes correspondentes a revisões de glosas e ou correções, os mesmos poderão ser efetuados no mês seguinte a sua apuração.

8.7. A **CONTRATADA** deverá encaminhar junto com a nota fiscal e com o relatório de prestação de serviços:

I) A cada pagamento:

a) documentos que comprovem a sua regularidade fiscal concernente aos tributos federais, por meio de Certidão Negativa de Débitos Conjunta emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - SRFB e Procuradoria — Geral da Fazenda Nacional — PGFN;

b) documentos que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual do Estado de Goiás e da Fazenda Estadual de sua sede ou na unidade filial prestadora dos serviços, quando sediada em outra Unidade Federativa, o que deverá ser feito por meio de apresentação de Certidão Negativa de Débitos Estaduais;

c) documentos que comprovem a regularidade junto à Fazenda Municipal de onde estiver situada a sede da **CONTRATADA** e/ou a sua unidade filial prestadora dos serviços, que deverá ser feita por meio de Certidão Negativa de Débitos Municipais;

d) documentos que comprovem a regularidade perante a Seguridade Social, conforme dispõe o art. 195, 8 3º, da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual; e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, relativa ao cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei;

e) Certidão negativa de débitos trabalhistas - CNDT;

f) Declaração de Não Retenção do INSS;

g) Relatório de Atividades executadas compreendendo o período de faturamento da Nota Fiscal e a escala de trabalho realizada.

II) Sempre que solicitado:

a) cumprimento das obrigações contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho, caso existente para o ofício;

b) cumprimento das demais obrigações estabelecidas na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

8.8. A **CONTRATADA** deverá fazer constar na Nota Fiscal: “a descrição e período dos serviços prestados, número do contrato de prestação de

serviços celebrado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, Número do Contrato de Gestão da SES/GO e os dados bancários para pagamento”.

8.9. O relatório de prestação de serviços que deverá ser obrigatoriamente enviado pela **CONTRATADA** mensalmente, evidenciará claramente a execução contratual, sob pena de não aceitação e glosas.

8.10. Poderá ser retido do pagamento devido, o valor correspondente aos prejuízos e danos sofridos pelo **CONTRATANTE** ou terceiros, produzidos por empregados, prepostos ou eventuais subcontratados, decorrentes de ação ou omissão, por culpa ou dolo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA NONA — DAS GLOSAS

9. O **CONTRATANTE** poderá efetuar retenções ou glosas do pagamento de qualquer documento de cobrança, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- a) execução parcial, defeituosa ou insatisfatória dos serviços que resulte no aproveitamento de apenas parte do trabalho.
- b) inexecução total ou execução defeituosa ou insatisfatória dos serviços que resulte na perda total do trabalho.
- c) não utilização de materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilização em qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- d) descumprimento de obrigação relacionada ao objeto do ajuste que possa ensejar a responsabilização solidária ou subsidiária do **CONTRATANTE**, independente da sua natureza.

9.1. O desconto correspondente às glosas será efetuado até o mês seguinte à sua apuração.

CLÁUSULA DÉCIMA — DA VIGÊNCIA

10. O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, com início em 02/05/2023 e término em 02/05/2024, podendo ser prorrogado, a critério do **CONTRATANTE**, até o limite estabelecido no seu Regulamento de Compras.

10.1. A vigência deste contrato é vinculada à vigência do Contrato de Gestão nº 5/2022 – SES/GO, deste modo, a extinção de um opera, imediatamente, a extinção do outro, podendo ocorrer a qualquer tempo, nesse caso, tornando-se inexigível a continuidade do contrato. Na falta do cumprimento da totalidade do objeto aqui contratado, não resistirá nenhum ônus para as partes, à exceção de saldo residual dos serviços já prestados.

10.2. As prorrogações deverão ser previamente ajustadas por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA — DAS ALTERAÇÕES

11. Este instrumento poderá ser alterado, mediante acordo entre as partes, ou na ocorrência de fatos supervenientes e alheios à vontade das partes devidamente comprovados.

11.1. Acréscimos e supressões poderão ocorrer de comum acordo entre as partes, obedecido o regulamento de compras e deverão ser precedidos de termo aditivo.

11.2. As modificações que não impuserem alteração do valor do contrato deverão ser formalmente documentadas pelos prepostos indicados pelo **CONTRATANTE**.

11.3. As modificações aprovadas pelo **CONTRATANTE**, a seu critério ou por sugestão da **CONTRATADA**, que impliquem ou não em acréscimo ou supressão de serviços, passam a integrar as obrigações contratuais.

11.4. Os valores unitários são fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser reajustado em caso de prorrogação contratual ou mediante acordo prévio entre as partes, sempre mediante aditivo contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA — DA RESCISÃO

12. O presente contrato terá termo nas seguintes hipóteses:

12.1. Constituem motivos para a rescisão unilateral pelo **CONTRATANTE**:

12.1.1. Em caso de reajuste financeiro, a falta de acordo quanto ao percentual a ser efetuado.

12.1.2. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, bem como a lentidão ou desajustes no seu cumprimento.

12.1.3. O atraso injustificado no início dos serviços ou no cumprimento de etapa.

12.1.4. A paralisação dos serviços, sem justa causa e sem prévia comunicação ao **CONTRATANTE**.

12.1.5. A subcontratação total ou parcial do objeto do presente Contrato sem prévia anuência, por escrito, do **CONTRATANTE**; a associação da **CONTRATADA** com outrem, bem como a cessão ou transferência, total ou parcial do objeto contratado, a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA**.

12.1.6. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços quanto ao cumprimento do contrato e das metas estabelecidas.

12.1.7. O cometimento reiterado de falhas na sua execução, anotadas em registro próprio, pela Coordenação do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA — DA AUSÊNCIA DO VÍNCULO

14. A **CONTRATADA** declara, nos termos do parágrafo único do artigo 4º da Lei nº 15.503/05, que não possui em seu quadro de dirigentes, diretores, sócios, gerentes colaboradores e/ou equivalentes, que sejam agentes públicos de poderes integrantes de órgão ou entidade da administração pública estadual, ou que sejam, cônjuge, companheiro ou parente consanguíneo, adotivo ou afim, em linha reta ou colateral até 3º grau, de dirigentes e/ou equivalentes, do **CONTRATANTE**, com poder decisório.

14.1. Fica expressamente estipulado que não se estabelece, por força deste contrato, qualquer vínculo societário entre as partes, tampouco constitui formação de grupo econômico. Também não se estabelece qualquer vínculo empregatício de responsabilidade do **CONTRATANTE** com relação ao pessoal que a **CONTRATADA** utilizar direta ou indiretamente, na execução do presente contrato, e vice versa, correndo por conta exclusiva do responsável pela contratação dos colaboradores, todas as despesas, inclusive os encargos decorrentes da legislação vigente, seja ela trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se as partes ao cumprimento das disposições legais, quer quanto à remuneração do seu pessoal, sócio e prepostos, como também dos encargos de qualquer natureza, especialmente do seguro contra acidentes de trabalho.

14.2. No caso de eventual reclamação trabalhista, promovida pelo pessoal empregado pela **CONTRATADA** na execução do objeto desta avença em que o **CONTRATANTE** seja chamado como responsável solidário ou subsidiário, fica desde já pactuado que a **CONTRATADA** se obriga a tomar todas as medidas e providências cabíveis, visando à exclusão do **CONTRATANTE** do polo passivo da relação processual, assumindo, ela, **CONTRATADA**, em qualquer caso, toda e qualquer responsabilidade por eventual débito trabalhista oriundo do presente contrato, mesmo após o término do presente.

14.3. Igual responsabilidade caberá ao **CONTRATANTE**, se a **CONTRATADA** vier a ser chamada como responsável solidária ou subsidiária por funcionários utilizados pelo **CONTRATANTE**.

14.4. É assegurado ao **CONTRATANTE** o direito à retenção de pagamentos e valores devidos à **CONTRATADA** até que seja o **CONTRATANTE** excluído do polo passivo da demanda trabalhista ou até que comprove a **CONTRATADA** ter adimplido eventuais pagamentos decorrentes de condenações judiciais, podendo, ainda, o **CONTRATANTE** utilizar-se dos valores retidos para pagamento, total ou parcial, de eventual condenação judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA — DA NÃO CONTRATAÇÃO DE MENORES

15. As partes DECLARAM, sob as penas da lei, cumprindo o disposto no inciso XXXIII, art. 7º, da Constituição Federal, que não empregam menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, à exceção dos menores a partir de quatorze anos amparados pela condição de aprendiz, nos termos da Lei Federal nº 10.097/2000.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA — DA POLÍTICA DE COMPLIANCE

16. Constituem base da relação entre as partes, as seguintes disposições de conformidade:

16.1. A **CONTRATADA** se compromete a adotar os mais altos padrões éticos de conduta na condução dos seus negócios, especialmente os relacionados ao objeto deste instrumento, assim como em qualquer outra iniciativa envolvendo o **CONTRATANTE**.

16.2. A **CONTRATADA** compromete-se por si e por seus sócios, administradores, gestores, representantes legais, empregados, prepostos e subcontratados (“Colaboradores”), a não pagar, prometer ou autorizar o pagamento de qualquer valor ou oferecer qualquer tipo de vantagem (Pagamento Indevido), direta ou indiretamente, a qualquer Funcionário Público ou a terceira pessoa a ele relacionada, com o objetivo de influenciá-lo inapropriadamente ou recompensá-lo de alguma forma, em troca de algum benefício indevido ou favorecimento de qualquer tipo para a **CONTRATADA** e/ou para o **CONTRATANTE**, para fins deste instrumento.

16.3. A **CONTRATADA** garante que não emprega e não empregará direta ou mediante contrato de serviços ou qualquer outro instrumento, trabalho escravo, trabalho infantil.

16.4. A **CONTRATADA** compromete-se a praticar os atos necessários de boa-fé, cumprir de modo regular e pontual todas as obrigações que lhe incumbem para a cabal realização do objeto do presente contrato, bem como atuar de acordo com os padrões éticos e normas internas do **CONTRATANTE**. Obriga-se, ainda, a **CONTRATADA**, por si, seus colaboradores ou terceiros por esta contratados, a obedecer e garantir que a prestação de serviços ora **CONTRATADA** se dará de acordo com todas as normas internas do **CONTRATANTE**.

16.5. A **CONTRATADA** garante ao **CONTRATANTE** que, durante a prestação dos serviços ora avençada, cumprirá com todas as leis aplicáveis à natureza dos serviços contratados; e, ainda, que respeitará durante sua atuação empresarial a Lei de Improbidade Administrativa (Lei n. 8.429/1992); o Código Penal; a Lei Brasileira Anticorrupção (Lei n. 12.846/2013), e o Decreto Federal nº 8.420, de 18 de março de 2015, que a regulamenta.

16.6. Garantir, ainda, ao **CONTRATANTE** que sempre que tiver contato com as autoridades governamentais brasileiras, respeitará as disposições do Código de Ética e ou Estatutos aplicáveis ao órgão/entidade e esfera de Poder ao qual esteja sujeita a autoridade.

16.7. A **CONTRATADA** obriga-se a zelar pelo bom nome do **CONTRATANTE** e a abster-se ou omitir-se da prática de atos que possam prejudicar a reputação deste. Em caso de uso indevido do nome do **CONTRATANTE**, ou de qualquer outro nome, marca, termo ou expressão vinculados direta ou indiretamente ao **CONTRATANTE**, responderá a **CONTRATADA** pelas perdas e danos daí decorrentes.

16.8. A **CONTRATADA** concorda em participar de todos e quaisquer treinamentos eventualmente oferecidos pelo **CONTRATANTE** e/ou pelos seus fornecedores, que sejam relativos a qualquer aspecto que consta da lei anticorrupção e/ou políticas internas do **CONTRATANTE**, bem como aqueles relativos ao Código de Ética e Conduta desta. Além disto, a **CONTRATADA** concorda em solicitar que todos os seus sócios, diretores e colaboradores e qualquer outra pessoa trabalhando em seu benefício participem de tais treinamentos.

16.9. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

16.10. Vindo a Termo o presente contrato e não havendo mais a necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, as partes interromperão o tratamento em 30 (trinta) dias e, sob instruções eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes, salvo quando necessite mantê-los para o cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese legal prevista na LGPD.

16.11. As Partes declaram e garantem que têm devidamente implementados(as): (i) medidas de segurança técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais tratados para a execução do objeto deste Contrato contra acessos não autorizados e eventos acidentais ou ilícitos de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ou contra qualquer outra ocorrência decorrente de tratamento inadequado ou ilícito; (ii) programa de governança em privacidade; (iii) planos de resposta a incidentes e remediação; e (iv) procedimentos para identificar, solucionar e eliminar incidentes de segurança da informação envolvendo os dados pessoais tratados sob este Contrato, devendo cooperar entre si em eventual investigação de tais incidentes de segurança da informação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA — DO FORO

17. Os contratantes elegem o foro da comarca de Goiânia/GO, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas de interpretação e aplicação deste contrato.

12.1.8. A dissolução da sociedade Cooperativa ou da empresa **CONTRATADA**.

12.1.9. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA** que prejudique a execução deste Contrato.

12.1.10. O término do Contrato de Gestão nº 5/2022 – SES/GO.

12.1.11. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato, mediante notificação com aviso de recebimento com efeitos imediatos.

12.1.12. A qualquer tempo, sem justificativa, mediante notificação por vias inequívocas com 30 (trinta) dias de antecedência.

12.2. Constituem motivos de rescisão do Contrato pela **CONTRATADA**:

12.2.1. O descumprimento das obrigações contratuais por parte do **CONTRATANTE**, mediante notificação com aviso de recebimento com 60 (sessenta) dias de antecedência.

12.2.2. O atraso do **CONTRATANTE** superior a 60 (sessenta) dias, contados da data do vencimento, seja com relação a obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

12.3. A qualquer tempo, as partes, de comum acordo, poderão firmar distrato formal, hipótese na qual deverá ser pactuado o período de continuidade dos serviços contratados, sendo vedada pactuação que traga prejuízo às partes ou aos cofres públicos.

12.4. Em qualquer hipótese de rescisão, por se tratar de serviço essencial, a continuidade dos serviços objeto do presente contrato deverá ser garantida pela **CONTRATADA** pelo período mínimo de 30 (dias) ou até que o **CONTRATANTE** formalize novo contrato com prestador diverso, sendo cabível a remuneração proporcional à **CONTRATADA** por esse período.

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA — DAS PENALIDADES

13. Salvo a comprovada e inequívoca ocorrência de caso fortuito ou força maior, a infração de qualquer Cláusula, termo ou condição do presente contrato, além de facultar ao **CONTRATANTE** o direito de considerá-lo rescindido, obrigará a **CONTRATADA** e seus sucessores, ao pagamento de cláusula penal equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, corrigido monetariamente pelo índice do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ocorrida no período, até o adimplemento, sem prejuízo de ter que indenizar pelas perdas e danos que comprovadamente a parte inocente tiver suportado.

Por estarem justos e acertados, firmam o presente contrato em duas vias, de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, que abaixo subscrevem, para que se produzam seus efeitos legais.

Goiás, 02 de maio de 2023.

LUDMYLLA BASTOS E BARBOSA Assinado de forma digital por LUDMYLLA
BASTOS E BARBOSA
MAQUEARA:88163695153 MAQUEARA:88163695153
Dados: 2023.05.29 14:30:41 -03'00'

**INSTITUTO GÊNNESIS – GESTÃO EM SAÚDE, EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA
CONTRATANTE**

Documento assinado digitalmente
gov.br
DJALMA SOUSA DA SILVA
Data: 25/05/2023 16:28:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**OLA TECNOLOGIA E TELECOMUNICACOES LTDA.
CONTRATADA**

Testemunhas:

HERIVELTON MAXIMO
MENDES:00713815973

Assinado de forma digital por
HERIVELTON MAXIMO
MENDES:00713815973
Dados: 2023.05.25 20:31:01 -03'00'

1)

Nome:
CPF:

MARCOS AURELIO
DE ASSIS
FERREIRA:3739528

Assinado de forma digital
por MARCOS AURELIO DE
ASSIS
FERREIRA:37395289153
Dados: 2023.05.25 20:50:40
-03'00'

2)

9153
Nome:
CPF:

*As partes e testemunhas poderão assinar este documento de forma digital, em conformidade com a Lei Federal nº 14.063/2020.

ANEXO I – ELEMENTOS TÉCNICOS

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada em serviço de telefonia em cloud, com plataforma de atendimento multicanal, canal de WhatsApp business e serviço de disparo de SMS para todas as Unidades do IBGC e Matriz.

2. ESPECIFICAÇÕES DA CONTRATAÇÃO

2.1. Os serviços serão prestados no Instituto Gênesis e nas Unidades por ele geridas, nos endereços:

2.1.1. Instituto Gênesis – Rua 09, esquina com a Rua 22, nº 1263, Setor Oeste, Goiânia-GO, CEP 74.120-010

2.1.2. HEI – Hospital Estadual de Itumbiara São Marcos, localizado na Rua Sebastião Xavier, Nº 66, Centro, Itumbiara-GO.

2.1.3. HEJA – Hospital Estadual de Jaraguá Dr. Sandino de Amorim, localizado na Av. Dione Gomes Pereira da Silva, Nº 115, Setor Aeroporto, Jaraguá-GO;

2.1.4. Policlínica Estadual da Região Rio Vermelho - Goiás, localizada na Avenida Nossa Senhora Aparecida, Fazenda Três Palmeiras, Goiás-GO;

2.1.5. Policlínica Estadual da Região Oeste - São Luís de Montes Belos, localizada na Rodovia GO-060, KM118, Zona de Expansão Urbana, São Luís de Montes Belos-GO;

2.1.6. HESLMB – Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos, localizado na Rua 09, esquina com a Rua 3, s/n, Vila Popular, São Luís de Montes Belos-GO;

2.2. Para escopo da contratação, todos os itens abaixo deverão estar contemplados, com especificações detalhadas, podendo o Instituto Gênesis, utilizar ou não, da integralidade dos serviços:

2.2.1. Instituto Gênesis

2.2.1.1. Serviço de telefonia com plataforma em cloud para até 05 canais de ligações ilimitados fixo, móvel com 01 portabilidade. Inicialmente deverão ser disponibilizados 02 canais de ligações;

2.2.1.2. Servidor de Gravações em cloud de 166 GB de armazenamento;

2.2.1.3. 01 certificado para número de Whatsapp Business com 01 plataforma de gestão dashboard cloud para até 10 usuários, sendo inicialmente disponibilizados para 05 usuários;

2.2.1.4. Serviço de disparo de até 833 SMS, sendo que inicialmente deverão ser disponibilizados 200 SMS.

2.2.2. Hospital Estadual de Itumbiara

2.2.2.1. Serviço de telefonia com plataforma em cloud para até 05 canais de ligações ilimitados fixo, móvel com 01 portabilidade. Inicialmente deverão ser disponibilizados 02 canais de ligações;

2.2.2.2. Servidor de Gravações em cloud de 168 GB de armazenamento;

2.2.2.3. 01 certificado para número de WhatsApp Business com 01 plataforma de gestão dashboard cloud para até 10 usuários, sendo inicialmente disponibilizados para 05 usuários;

2.2.2.4. Serviço de disparo de até 834 SMS, sendo que inicialmente deverão ser disponibilizados 400 SMS.

2.2.3. Hospital Estadual de Jaraguá

2.2.3.1. Serviço de telefonia com plataforma em cloud para até 05 canais de ligações ilimitados fixo, móvel com 01 portabilidade. Inicialmente deverão ser disponibilizados 02

canais de ligações;

2.2.3.2. Servidor de Gravações em cloud de 166 GB de armazenamento;

2.2.3.3. 01 certificado para número de WhatsApp Business com 01 plataforma de gestão dashboard cloud para até 10 usuários, sendo inicialmente disponibilizados para 05 usuários;

2.2.3.4. Serviço de disparo de até 833 SMS, sendo que inicialmente deverão ser disponibilizados 350 SMS.

2.2.4. Hospital Estadual de São Luís de Montes Belos

2.2.4.1. Serviço de telefonia com plataforma em cloud para até 05 canais de ligações ilimitados fixo, móvel com 01 portabilidade. Inicialmente deverão ser disponibilizados 02 canais de ligações;

2.2.4.2. Servidor de Gravações em cloud de 168 GB de armazenamento;

2.2.4.3. 01 certificado para número de WhatsApp Business com 01 plataforma de gestão dashboard cloud para até 10 usuários, sendo inicialmente disponibilizados para 05 usuários;

2.2.4.4. Serviço de disparo de até 833 SMS, sendo que inicialmente deverão ser disponibilizados 350 SMS.

2.2.5. Policlínica de Goiás

2.2.5.1. Serviço de telefonia com plataforma em cloud para até 05 canais de ligações ilimitados fixo, móvel com 01 portabilidade. Inicialmente deverão ser disponibilizados 02 canais de ligações;

2.2.5.2. Servidor de Gravações em cloud de 166 GB de armazenamento;

2.2.5.3. 01 certificado para número de WhatsApp Business com 01 plataforma de gestão dashboard cloud para até 10 usuários, sendo inicialmente disponibilizados para 05 usuários;

2.2.5.4. Serviço de disparo de até 833 SMS, sendo que inicialmente deverão ser disponibilizados 350 SMS.

2.2.6. Policlínica de São Luís de Montes Belos

2.2.6.1. Serviço de telefonia com plataforma em cloud para até 05 canais de ligações ilimitados fixo, móvel com 01 portabilidade. Inicialmente deverão ser disponibilizados 02 canais de ligações;

2.2.6.2. Servidor de Gravações em cloud de 166 GB de armazenamento;

2.2.6.3. 01 certificado para número de WhatsApp Business com 01 plataforma de gestão dashboard cloud para até 10 usuários, sendo inicialmente disponibilizados para 05 usuários;

2.2.6.4. Serviço de disparo de até 834 SMS, sendo que inicialmente deverão ser disponibilizados 350 SMS.

2.3. A CONTRATADA deverá oferecer os serviços seguindo as seguintes especificações:

2.3.1. Circuito de registro ativo para ramais ilimitados, de forma simultânea;

2.3.2. Circuito de ligações com minutagem ilimitada (VC1, VC2, VC3, fixo, local e LDN);

2.3.3. Plataforma de customização e gerenciamento em cloud;

2.3.4. Linha direta com suporte dedicado da CONTRATADA para ajustes e correções avançadas;

2.3.5. URA de atendimento;

2.3.6. Fila de atendimento inteligente para o circuito de ramais de cada unidade;

2.3.7. Servidor de Gravações de 1 Terabyte de armazenamento para a rede IBGC, divididos conforme o detalhamento citado acima;

- 2.3.8.** Relatório de ligações ativas e receptivas;
- 2.3.9.** Pesquisa de satisfação.
- 2.3.10.** Módulo de multiusuário com permissão de acesso para diferentes departamentos
- 2.3.11.** Módulo de redundância ativo em cloud.
- 2.3.12.** Servidor de integração com API para sistema hospitalar;
- 2.3.13.** Link com servidor Cloud da CONTRATADA com redundância;
- 2.3.14.** Plataforma de gestão unificado para controle do time de TI, com acesso independente para cada unidade.
- 2.3.15.** Solução de gestão inteligente em telefonia com melhorias de performance com alta capacidade de gerar chamadas, com Plataforma de gerenciamento em Cloud redundante;
- 2.3.16.** Ligações ilimitadas por Interconexão VOIP, sem utilização de método de tarifação por minuto;
- 2.3.17.** Servidor em Cloud com Redundância: A Topologia de rede em Cloud deverá, através de Servidor com Rotas de Interconexão VOIP, substituir a estrutura atual de tarifação por minuto, por capacidade de gerar chamadas simultâneas a preço fixo independentemente da quantidade de minutos utilizados. Com essa modulação, oferecer recursos de gestão e ampliação da capacidade de VOZ e monitorar o ambiente de telefonia;
- 2.3.18.** Servidor com sistema de Bilhetagem: Fornecimento de Servidor com Plataforma de Bilhetagem VOIP com controle de ligações, possibilidade de criar um plano de custo interno para rateio de contas, controle de chamadas telefônicas de saída e entrada, configuração de URA personalizada, configuração de números de entrada por programação de DID "Números Digitais", recursos de instalação de portabilidade numérica, gestão e configuração de Codec's livres, possibilidade de integrar os relatórios de telefonia com o sistema local por meio de API's;
- 2.3.19.** Os serviços deverão ser prestados sem interrupções, 24 horas por dia, todos os dias, salvo naquelas situações excepcionais previstas na própria regulamentação que disciplina a matéria.
- 2.3.20.** Uma vez que os serviços possuem legislação própria, inclusive sob comando do Marco Regulatório Institucional de Telecomunicações, a CONTRATADA deverá cumprir à risca toda a regulamentação pertinente ao objeto;
- 2.3.21.** As chamadas de saída devem ser certificadas, exibindo a identificação com o nome da unidade e compartilhando a logomarca escolhida pela CONTRATANTE.
- 2.4.** Unidades de Medida Tarifária:
 - 2.4.1.** 30 canais simultâneos para as Unidades Hospitalares e a Matriz, ilimitados para qualquer perfil de ligação, com 06 portabilidades;
 - 2.4.2.** Inicialmente deverão ser liberados 12 canais simultâneos para a rede IBGC, Unidades e a Matriz e, por necessidade da CONTRATANTE, a mesma solicitará habilitações;
 - 2.4.3.** Os quantitativos estimados de canais para as ligações foram definidos em estudo de estimativa de utilização do serviço e não representam obrigatoriedade de utilização devendo ser pago apenas o valor referente ao quantitativo de serviços realmente utilizados;
 - 2.4.4.** A CONTRATADA deverá entregar todas as configurações dos aparelhos IP de todas as unidades, incluindo a configuração do firewall local se necessário;
 - 2.4.5.** A CONTRATADA deverá em até 10 dias úteis, entregar a solução ativa

demonstrando e comprovando as funcionalidades solicitadas bem como demonstrar em tempo real a capacidade de realização de até 30 ligações simultâneas, conforme preconizado acima;

2.4.6. A CONTRATADA deverá fornecer plataforma para gerenciar serviço de telefonia, que ofereça a possibilidade de configurar aparelhos celulares como ramais, minimamente por wifi e dados móveis; • A CONTRATADA deverá fornecer aplicativo de softfone para dispositivos móveis, para casos de indisponibilidade dos links de internet.

2.5. A CONTRATADA deverá apresentar as seguintes funcionalidades para o serviço de telefonia:

- 2.5.1.** Painel de Controle Multiusuário;
 - 2.5.2.** Gerenciamento por Departamento;
 - 2.5.3.** Mensagens internas entre os Departamentos;
 - 2.5.4.** Ferramenta para Log/Auditoria de Usuários e Ações do Sistema;
 - 2.5.5.** Permite Configuração de Rotas por Tipo de Chamada (Fixo, Móvel, etc.);
 - 2.5.6.** Gerenciamento de Franquia de Minutos para rateio de custo com telefonia;
 - 2.5.7.** Customização da Cadência de Tarifação independente por Cliente;
 - 2.5.8.** Configuração de Espaço em Disco para Gravações de Chamadas;
 - 2.5.9.** Configurar o Limite de Chamadas Simultâneas por Departamento;
 - 2.5.10.** Gerenciamento de Linhas IP (Ramais) com atualização em tempo real;
 - 2.5.11.** Bloqueio de chamadas por Tipo de Ligação: Fixo, Móvel, DDI e IPxIP;
 - 2.5.12.** Visualização de Chamadas em Andamento atualizado em tempo real;
 - 2.5.13.** Configurar um DID para trabalhar como Fila de Atendimento;
 - 2.5.14.** Criação de Filas de Atendimento, URA's e Sistema de Portal de Voz;
 - 2.5.15.** Facilidades como Transferência e Gravações de Chamadas;
 - 2.5.16.** Permite a integração de utilização de ATAs, Softphones, Telefones IP, PABX e outros;
 - 2.5.17.** Suporte de Primeiro e Segundo nível para resolver problemas avançados;
 - 2.5.18.** Codecs: G729, G711 (PCMA/PCMU), G723, iLBC, GSM, SPEEX, SLIN;
 - 2.5.19.** Permite criar Salas de Conferência em Tempo Real;
 - 2.5.20.** Integração com Gateways de Envio de SMS;
 - 2.5.21.** Gerenciamento de Campanhas de SMS em Massa;
 - 2.5.22.** Dashboard de Controle Real time com exibição em tempo real;
 - 2.5.23.** Configuração de Rotas Principais e Rotas de Failover (Backup);
 - 2.5.24.** Lista de Blacklist a Nível Master ou Personalizado por Cliente;
 - 2.5.25.** Ferramentas para Gerenciar Planos de Custo Interno;
 - 2.5.26.** Ferramentas para manipulação de Planos e atualização de Valores;
 - 2.5.27.** Controle de Chamadas Simultâneas para Rotas/Fornecedores;
 - 2.5.28.** Limitação de Chamadas simultâneas de Linha por IP (Ramal);
 - 2.5.29.** Visualizar a Latência e Conexão;
 - 2.5.30.** Módulo para Gerenciar Números Entrantes (DID's);
 - 2.5.31.** Permite configurar um DID para fornecer uma URA de Atendimento;
 - 2.5.32.** Permite criar uma URA utilizando áudio personalizado pelo Cliente;
 - 2.5.33.** Integração com PABX e outros dispositivos convencionais;
 - 2.5.34.** Relatório de ligações (CDR) (origem, destino, hora, duração, rota, etc.);
 - 2.5.35.** Facilidades como Siga-me, Portal de Voz, Callback, Caixa Postal;
 - 2.5.36.** Permite autenticação por Usuário e Senha, ou por IP+Techprefix;
 - 2.5.37.** Gráficos e relatórios detalhados no CDR (Chamadas realizadas)
- 2.6.** A CONTRATADA deverá fornecer serviço de Whatsapp, com uma plataforma de

atendimento multicanal, com as seguintes funcionalidades:

- 2.6.1.** 01 canal de Whatsapp, através de números oficiais a serem disponibilizados pela CONTRATADA, para cada unidade do IBGC e Matriz, totalizando 06 canais;
- 2.6.1.** Deverá ser fornecido 01 certificado em WhatsApp Business para cada canal, para as Unidades do IBGC e Matriz, totalizando 06 certificados;
- 2.6.2.** Deverá permitir que o número seja utilizado em API Cloud fornecido pela CONTRATADA, que deverá manter o sistema ativo e atualizado;
- 2.6.3.** A CONTRATADA deverá fornecer uma plataforma de Gestão Dashboard em Cloud para até 10 usuários, para cada Unidade do IBGC e Matriz;
- 2.6.4.** Os canais de WhatsApp, serão disponibilizados para até 10 usuários simultâneos para cada unidade do IBGC e Matriz, totalizando 60 usuários;
- 2.6.5.** Inicialmente deverão ser liberados 05 usuários simultâneos para cada unidade do IBGC e Matriz, totalizando 30 usuários, por necessidade da CONTRATANTE, a mesma solicitará habilitações;
- 2.6.6.** Os quantitativos estimados de usuários foram definidos em estudo de estimativa de utilização do serviço e não representam obrigatoriedade de utilização devendo ser pago apenas o valor referente ao quantitativo de serviços realmente utilizados;
- 2.6.7.** A plataforma Gestão Dashboard Cloud, deverá apresentar os Dashboards com gráficos mostrando o desempenho do sistema, com possibilidade de download em CSV;
- 2.6.8.** Relatório de Conversas por Usuários, por semana, mensal, atendimento diário, atendimento online.
- 2.6.9.** Relatório de Arquivos enviados por Usuários, por semana, mensal, atendimento diário;
- 2.6.10.** Pesquisa de satisfação;
- 2.6.11.** Frases de Automação na URA Principal;
- 2.6.12.** Entrega de Protocolo no Atendimento;
- 2.6.13.** Transferência entre Departamento;
- 2.6.14.** Finalização de Conversa com recursos de automação;
- 2.6.15.** Perfil de Horário de atendimento;
- 2.6.16.** Automação de autoatendimento fora de horário de expediente.
- 2.6.17.** As conversas podem ser iniciadas através de integração com sites da Contratada e/ou diretamente através dos celulares dos usuários/clientes do IBGC que precisam entrar em contato;
- 2.6.18.** A plataforma deve permitir o envio de áudio por ambas as partes;
- 2.6.19.** A plataforma deve permitir o envio de documentos por ambas as partes;
- 2.6.20.** A plataforma deve permitir o envio de imagens por ambas as partes;
- 2.6.21.** As conversas devem ser gravadas e permitir a posterior consulta;
- 2.6.22.** O sistema deve permitir a criação de BOTs com árvores específicas para atendimento automático aos clientes do IBGC;
- 2.6.23.** Essas árvores devem permitir respostas automatizadas e/ou o encaminhamento do atendimento para os agentes de atendimento de acordo com suas especialidades e características de atendimento;
- 2.6.24.** O sistema deve permitir que as conversas possam transitar/ser encaminhadas entre os agentes de atendimento de acordo com suas especialidades e características de atendimento;
- 2.6.25.** O sistema deve permitir a classificação dos atendimentos, com a possibilidade de deixar um atendimento pendente, finalizado, etc;
- 2.6.26.** O sistema deve apresentar um painel de monitoramento para que o gestor

acompanhe o atendimento, as filas de atendimento, as conversas, e possa extrair relatórios de gestão;

2.6.27. Permitir integração com outros sistemas para possibilitar envio de mensagens automáticas de acordo com os critérios estabelecidos pela contratante;

2.6.28. Permitir a criação e armazenamento de dados de pesquisas de satisfação do atendimento;

2.7. A CONTRATADA deverá fornecer serviço de disparo de SMS com as seguintes funcionalidades:

2.7.1. Infraestrutura em nuvem por conta da CONTRATADA;

2.7.2. Suporte para resolver problemas avançados;

2.7.3. Disponibilização de aplicativos necessários;

2.7.4. Disparo de SMS em lote;

2.7.5. Circuito de até 5000 disparos mensais com preço fixo, para as Unidades Hospitalares e a Matriz;

2.7.6. Inicialmente deverão ser liberados 2000 disparos para a rede IBGC, Unidades e a Matriz e, por necessidade da CONTRATANTE, a mesma solicitará habilitações;

2.7.7. Os quantitativos estimados de disparos para as ligações foram definidos em estudo de estimativa de utilização do serviço e não representam obrigatoriedade de utilização devendo ser pago apenas o valor referente ao quantitativo de serviços realmente utilizados;

2.7.8. Layout de edição de conteúdo da SMS com até 160 caracteres;

2.7.9. Escolha de apresentação no celular em pop-up ou flag;

2.7.10. Api para integração com sistema de mensageria;

2.7.11. Possibilidade de envio de SMS a partir de aplicações;

2.7.12. Permitir criar mensagem padrão;

2.7.13. Permitir fornecimento de lista de números telefônicos a enviar, com interface própria ou API;

2.7.14. Recebimento de mensagens por SMS;

2.7.15. Permitir a definição de um período em que estará ativo o recebimento desses SMSs ;

2.7.16. A CONTRATADA deverá prover API para que a CONTRATANTE possa receber SMSs.

2.7.17. Envio de mensagens com confirmação da entrega nas operadoras de telefonia móvel de destino; • Registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora de entrega;

2.7.18. Consulta e relatório do status de cada mensagem enviada e recebida;

2.7.19. Possibilidade de envio de mensagens singulares ou em lote;

2.7.20. Envio instantâneo das mensagens;

2.7.21. Geração de relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens;

2.7.22. Geração de relatórios e gráficos consolidados;

2.7.23. Exportação de relatórios em formato TXT/CSV e XLS

2.7.24. Interface web para visualização dos relatórios e exportação dos mesmos;

2.7.25. Recebimento de mensagem através de short-code e palavras-chave configuráveis para um período específico;

2.7.26. A solução SMS da empresa a ser contratada deve efetuar as tentativas de entrega das mensagens por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas;

2.7.27. O envio e recebimento de SMS deverá estar disponível para todas as operadoras atuantes no Brasil;

2.7.28. A empresa a ser contratada deverá disponibilizar relatórios e gráficos técnicos mensais, em mídia eletrônica. Os relatórios e gráficos deverão permitir consolidação por dia, por mês e por período a ser definido pela CONTRATANTE. No mínimo deverá conter as seguintes informações:

2.7.28.1. Mensagens enviadas e recebidas por operadora;

2.7.28.2. Mensagens não entregues;

2.7.28.3. Número de linhas de celulares que receberam as mensagens / data e horário de envio e recebimento;

2.7.28.4. Log de acesso ao sistema.

3 RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

3.1. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os serviços prestados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da sua execução, caso contrário os mesmos serão glosados, sem que se possa realizar defesa para tal;

3.2. A empresa CONTRATADA para prestação do serviço deverá se responsabilizar por quaisquer danos ou prejuízos causados em decorrência dos serviços executados, desde que apurada e comprovada a culpa ou dolo dos seus empregados;

3.3. Em hipótese alguma, o empregado da empresa CONTRATADA para prestação dos serviços poderá comparecer ao serviço sob efeito de medicamentos, álcool, ou substâncias entorpecentes;

3.4. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações de seus serviços, sanando-as no menor tempo possível;

3.5. A CONTRATADA deverá assumir, sem ônus para a CONTRATANTE, danos causados na estrutura física ou objetos, quando identificado que o dano foi gerado por utilização inadequada de produtos, técnicas e outros ou mesmo por ação de seus profissionais, tão logo sejam comunicados;

3.6. A CONTRATADA deverá manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na CARTACOTAÇÃO;

4.7. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de atividades desenvolvidas mensalmente, e apresentar relatório sempre que for solicitado;

4.8. A CONTRATADA está sendo informada que por descumprimento total ou parcial da obrigação contratada e assumida serão aplicadas, as penalidades previstas no edital de contratação e na legislação pertinente e devidas glosas;

4.9. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratado, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

4.10. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento do fornecimento, conforme previsto no presente contrato, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço ou demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de em prego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

4.11. Fornecer treinamento visando à capacitação de operadores do sistema indicados pela CONTRATANTE, na utilização do software adquirido.

4.12. A CONTRATADA deverá garantir a contínua e integral prestação do serviço, de

acordo com as necessidades das Unidades de Saúdes obrigando-se no cumprimento incondicional dos termos do contrato, cujo pessoal não terá, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas tributárias e fiscais;

4.13. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade integral e exclusiva pelos serviços, bem como, responder por todas as atividades desenvolvidas pelos seus associados/colaboradores;

4.14. A CONTRATADA deverá fornecer identificação e, quando for o caso, uniforme e orientar para que se apresentem limpos e adequadamente trajados para o trabalho;

4.15. A CONTRATADA deverá manter compatibilidade com as obrigações assumidas, inclusive as condições de habilitação e qualificação apresentadas na proposta;

4.16. A CONTRATADA se responsabilizará por orientar seus associados/colaboradores no cumprimento das normas de segurança, conduta e disciplina determinadas pelas Unidades e responderá por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus associados/colaboradores à Contratante ou a terceiros, por ação ou omissão, nas dependências da Contratante;

4.17. Fica vedado à CONTRATADA o uso da imagem e do nome da CONTRATANTE e/ou dados clínicos e estatísticos da Unidade, sem que haja prévia e expressa autorização para tal fim;

4.18. Na inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos pela CONTRATADA ou quaisquer outras ações ou omissões que impliquem em descumprimento do ajuste, estará à mesma sujeita a penalidades: Advertência ou Rescisão Contratual;

4.19. As responsabilidades técnicas, profissionais, civis e criminais pela prestação de serviços, junto a órgãos e poderes competentes, serão exclusivos da CONTRATADA, que não implica em qualquer subordinação jurídica de natureza celetista.

4.20. Os serviços deverão ser prestados por profissionais habilitados e qualificados, e serão realizados na sede da empresa CONTRATADA e, quando for necessário que a execução dos serviços seja feita nas dependências da CONTRATANTE, deverá a contratada deslocar seus profissionais, sem nenhum custo adicional.

5. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1. A CONTRATANTE deverá exercer a fiscalização dos serviços;

5.2. A CONTRATANTE deverá facilitar por todos seus meios o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhes acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e os empregados da CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste contrato;

5.3. A CONTRATANTE deverá prestar aos empregados da CONTRATADA as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham a executar;

5.4. As modificações aprovadas pelo Instituto Gênesis, a seu critério ou por sugestão da CONTRATADA, que impliquem ou não em acréscimo ou supressão de serviços, passam a integrar as obrigações contratuais;

5.5. As modificações que impuserem alteração do valor do contrato deverão ser precedidas de termo aditivo;

5.6. As modificações que não impuserem alteração do valor do contrato deverão ser formalmente documentadas pelos prepostos indicados pelo Instituto Gênesis;

5.7. Caberá aos prepostos indicados pelo Instituto Gênesis a fiscalização do serviço,

em obediência ao contrato, bem como fornecer à CONTRATADA os dados e elementos técnicos necessários à sua boa execução;

5.8. Efetuar pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste contrato



ANEXO VI – MODELO DE PROPOSTA

Processo de Seleção de Fornecedor: N° 132/2023

Prazo de Validade da Proposta: **60 DIAS**

Valor Total R\$ **17.755,44**

Global R\$ **213.065,04**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – MATRIZ GÊNNESIS

SERVIÇO	QTD. ESTIMADA 12 MESES	PREÇO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO 12 MESES
Implantação, configuração e parametrização dos serviços;	ÚNICO	R\$ 212,92	R\$ 2.555,00
Licenciamento das ferramentas;	MENSAL	R\$ 2.746,32	R\$ 32.955,84
Treinamento das ferramentas;	ÚNICO	R\$ 0,00	
Suporte, manutenção e atualizações.	ILIMITADO/MENSAL	R\$ 0,00	
TOTAL		R\$ 2.959,24	R\$ 35.510,84 -

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – HOSPITAL ESTADUAL DE ITUMBIARA

SERVIÇO	QTD. ESTIMADA 12 MESES	PREÇO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO 12 MESES
Implantação, configuração e parametrização dos serviços;	ÚNICO	R\$ 212,92	R\$ 2.555,00
Licenciamento das ferramentas;	MENSAL	R\$ 2.746,32	R\$ 32.955,84
Treinamento das ferramentas;	ÚNICO	R\$ 0,00	
Suporte, manutenção e atualizações.	ILIMITADO/MENSAL	R\$ 0,00	
TOTAL		R\$ 2.959,24	R\$ 35.510,84 -

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – HOSPITAL ESTADUAL DE JARAGUÁ

SERVIÇO	QTD. ESTIMADA 12 MESES	PREÇO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO 12 MESES
Implantação, configuração e parametrização dos serviços;	ÚNICO	R\$ 212,92	R\$ 2.555,00
Licenciamento das ferramentas;	MENSAL	R\$ 2.746,32	R\$ 32.955,84
Treinamento das ferramentas;	ÚNICO	R\$ 0,00	
Suporte, manutenção e atualizações.	ILIMITADO/MENSAL	R\$ 0,00	
TOTAL		R\$ 2.959,24	R\$ 35.510,84 -

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – HOSPITAL ESTADUAL DE SÃO LUÍS DE MONTES BELOS

SERVIÇO	QTD. ESTIMADA 12 MESES	PREÇO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO 12 MESES
Implantação, configuração e parametrização dos serviços;	ÚNICO	R\$ 212,92	R\$ 2.555,00
Licenciamento das ferramentas;	MENSAL	R\$ 2.746,32	R\$ 32.955,84
Treinamento das ferramentas;	ÚNICO	R\$ 0,00	
Suporte, manutenção e atualizações.	ILIMITADO/MENSAL	R\$ 0,00	
TOTAL		R\$ 2.959,24	R\$ 35.510,84 -

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – POLICLÍNICA DE GOIÁS

SERVIÇO	QTD. ESTIMADA 12 MESES	PREÇO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO 12 MESES
Implantação, configuração e parametrização dos serviços;	ÚNICO	R\$ 212,92	R\$ 2.555,00
Licenciamento das ferramentas;	MENSAL	R\$ 2.746,32	R\$ 32.955,84
Treinamento das ferramentas;	ÚNICO	R\$ 0,00	
Suporte, manutenção e atualizações.	ILIMITADO/MENSAL	R\$ 0,00	
TOTAL		R\$ 2.959,24	R\$ 35.510,84 -

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – POLICLÍNICA DE SÃO LUÍS DE MONTES BELOS

SERVIÇO	QTD. ESTIMADA 12 MESES	PREÇO MENSAL	VALOR TOTAL ESTIMADO 12 MESES
Implantação, configuração e parametrização dos serviços;	ÚNICO	R\$ 212,92	R\$ 2.555,00
Licenciamento das ferramentas;	MENSAL	R\$ 2.746,32	R\$ 32.955,84
Treinamento das ferramentas;	ÚNICO	R\$ 0,00	
Suporte, manutenção e atualizações.	ILIMITADO/MENSAL	R\$ 0,00	
TOTAL		R\$ 2.959,24	R\$ 35.510,84 -


 Representante legal da empresa