

**ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA**

REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO VOIP PARA O SESC E SENAC GOIÁS

DADOS DO SOLICITANTE:

Nome: Saúle Tassara Bortolani

Lotado: Gerência de Tecnologia

Departamento: Diretoria de Educação, Inovação e Tecnologia

DADOS DA ENTIDADE COMPRADORA:

Entidade: Serviço Social do Comércio - Sesc

Unidade: Administração Regional em Goiás

Entidade: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac

Unidade: Administração Regional em Goiás

Critério de julgamento: Menor Valor Global.

Formato: Pregão Eletrônico.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Registro de Preços para contratação de solução VoIP para atendimento das demandas do Sesc Goiás e do Senac Goiás.

2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

LOTE ÚNICO			
ITENS SESC			
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UND
1	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO I	2.000	SVC
2	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO II	2.000	SVC
3	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO III	100	SVC
4	LICENÇA DE CALL CENTER	200	SVC
5	LICENÇA DE SUPERVISOR	30	SVC
6	LICENÇA DE URA MULTINÍVEL	1	SVC
7	ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP	20	SVC
8	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I	1.000	SVC
9	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II	400	SVC
10	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III	100	SVC
11	AQUISIÇÃO DE FONES DE CABEÇA BIAURICULAR USB	2.000	UND
ITENS SENAC			
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UND
12	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO I	1.100	SVC
13	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO II	1.100	SVC
14	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO III	50	SVC
15	LICENÇA DE CALL CENTER	100	SVC
16	LICENÇA DE SUPERVISOR	15	SVC
17	LICENÇA DE URA MULTINÍVEL	1	SVC
18	ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP	11	SVC
19	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I	800	SVC
20	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II	200	SVC
21	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III	100	SVC
22	AQUISIÇÃO DE FONES DE CABEÇA BIAURICULAR USB	1.100	UND

3. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO PRETENDIDA

3.1. REQUISITOS TÉCNICOS COMUNS DAS LICENÇAS RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD TIPO I, TIPO II E TIPO III – itens 1, 2, 3, 12, 13 e 14:

3.1.1. Deve possuir todo o licenciamento habilitado durante toda a vigência do contrato, 12 (doze) meses, garantindo que a solução continue operacional com todas as funcionalidades habilitadas;

3.1.2. A solução PABX Virtual deverá ser ofertada em nuvem (Cloud) pública que apresente disponibilidade mínima de 99,9%;

3.1.3. A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol) e WebRTC (Web Real Time Communication), incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado);

3.1.4. A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO

27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF ou TIER III;

- 3.1.5.O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em nuvem deverá ser situado em território brasileiro;
- 3.1.6.Cada ramal da solução de PABX IP deverá possuir número DDR (Discagem Direta a Ramal) e o seu preço deve incluir tráfego STFC ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel;
- 3.1.7.Para ligações entre ramais não deverá existir limite quanto à quantidade simultânea;
- 3.1.8.Deve possuir gerenciamento centralizado de voz sobre IP, com infraestrutura PABX Virtual em nuvem (Cloud) pública;
- 3.1.9.Todo o gerenciamento e operação deverá ser disponibilizado através de interface Web, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou clientes locais;
- 3.1.10. A solução de gerenciamento deverá permitir a configuração de usuários com múltiplos administradores de forma simultânea;
- 3.1.11. A solução ofertada deverá permitir o acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando conexão criptografada;
- 3.1.12. Não serão aceitas soluções baseadas ou derivadas de código aberto;
- 3.1.13. A solução deverá possuir integração com a rede pública de telefonia, de forma a permitir ligações externas para telefonia fixa e móvel;
- 3.1.14. Deverá possuir números válidos na rede pública com código de área do Estado de Goiás;
- 3.1.15. Deverá possuir portal de gerenciamento no idioma português do Brasil;
- 3.1.16. A solução deverá suportar o quantitativo mínimo de ramais previstos neste documento;
- 3.1.17. Deverá ser possível ligações interurbanas sem a necessidade de código da operadora, bastando que o usuário digite o código CN/DDD do número de destino;
- 3.1.18. Deverá fornecer o serviço de administração com no mínimo as seguintes funcionalidades:
 - 3.1.18.1. Deve ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção que poderá acessado pela CONTRATANTE, que permita gerenciar todos os elementos do projeto fornecido pela CONTRATADA, tais como: Sistema de Comunicação Unificada IP, Terminais telefônicos IP, Árvore de Autoatendimento, Gravação de Chamadas Telefônicas e acesso aos Dashboards e Relatórios de uso do sistema.
 - 3.1.18.1.1. A interface de gerência dos serviços listados acima deverá ser única, não sendo permitido a apresentação de sistemas distintos para cada um dos módulos listados (Sistema de Comunicação Unificada IP, Terminais telefônicos IP, Árvore de autoatendimento, Gravação de Chamadas Telefônicas e Dashboards com Relatórios de uso do sistema).
 - 3.1.18.2. Todo o provisionamento em massa de terminais IP deverá ser executado pela plataforma de Comunicação Unificada em nuvem assim como a administração e configuração destes terminais incluindo a programação de teclas de cada terminal e serviços de telefonia.
 - 3.1.18.3. Deverá permitir a criação/exclusão de Terminais IP, bem como configurações e edição sobre as teclas dos terminais.
 - 3.1.18.4. Deverá suportar o provisionamento de usuários de Telefonia com o carregamento de arquivo .CSV (ou similar) no sistema de Gerência Unificada com Nome do Usuário, Modelo do Telefone e Número do Ramal.
 - 3.1.18.5. Deverá suportar o provisionamento de usuários de Comunicação Unificada com o carregamento de arquivo .CSV (ou similar) no sistema de Gerência Unificada com Nome do Usuário, E-Mail e Tipo de Licenciamento.
 - 3.1.18.6. Deve permitir a criação e provisionamento de usuários em massa através do upload de arquivos .CSV ou similar;
 - 3.1.18.7. A plataforma de Comunicação Unificada deverá possuir funcionalidade de Single Sign-On com autenticação em base de usuários e diretório externo em Nuvem Microsoft Active Directory.
 - 3.1.18.8. O sistema de gerenciamento e manutenção deverá fazer parte da solução hospedada em nuvem.
 - 3.1.18.9. Deve fornecer acesso WEB baseado em GUI (Graphical User Interface) para permitir que o administrador gerencie a solução de qualquer PC através de um navegador web.
 - 3.1.18.10. Deve permitir a criação de diversos logins de administradores, cada um com um perfil determinado para acesso à ferramenta de gerenciamento e manutenção.
 - 3.1.18.11. Deve permitir a configuração do prazo de validade das senhas de administrador, informado no momento do login que a senha expirará além de permitir a mudança da senha.
 - 3.1.18.12. Deve possuir análise de sintaxe da senha para evitar, por exemplo, que se cadastre uma senha que tenha o mesmo nome do login.
 - 3.1.18.13. Deve possuir histórico de senhas para prevenir a reutilização de uma senha já utilizada.
 - 3.1.18.14. As configurações de usuário do sistema de comunicação IP considerando Cliente de Comunicação e Telefones IP devem ser realizadas através desta interface gráfica unificada.
 - 3.1.18.15. A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:
 - 3.1.18.15.1. Permitir a criação/exclusão de usuários, individualmente e em massa.
 - 3.1.18.15.2. Permitir a modificação de configuração de usuários.
 - 3.1.18.15.3. Permitir a visualização das configurações realizadas no terminal dos usuários, como teclas de funções programadas e demais facilidades.
 - 3.1.18.15.4. Configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos do sistema.
 - 3.1.18.16. Como parte integrante da interface de gerenciamento deverá ser fornecido um sistema de monitoração de chamadas e interações.
 - 3.1.18.17. A informação de qualidade de comunicação de cada usuário deve ser exportada para arquivos .CSV ou similar com pelo menos as seguintes informações:
 - 3.1.18.17.1. Hora de início da interação/chamada;
 - 3.1.18.17.2. Duração da interação/chamada;
 - 3.1.18.17.3. Tipo de dispositivo ou Cliente;
 - 3.1.18.17.4. Codec utilizado;
 - 3.1.18.17.5. Jitter.
 - 3.1.18.18. Deve emitir a geração de relatórios por usuários e grupo de usuários das ligações telefônicas efetuadas e recebidas pela aplicação de comunicação unificada e terminais IP com exportação de relatórios.
 - 3.1.18.19. Os relatórios devem conter:

- 3.1.18.19.1.** Data e hora do início da chamada.
- 3.1.18.19.2.** O ramal que efetuou a chamada.
- 3.1.18.19.3.** Tempo de duração da chamada.
- 3.1.18.19.4.** Número discado/recebido.
- 3.1.18.20.** Deve ser possível gerar relatórios por dia, mês, ano ou período estipulável.
- 3.1.18.21.** Deve permitir que os relatórios sejam exportáveis para formato Excel ou PDF ou HTML ou similar.
- 3.1.18.22.** O módulo de busca e escuta de gravação de chamadas telefônicas deve estar incorporado ao sistema de Gerenciamento não sendo permitido o acesso através de interface separada.
- 3.1.18.23.** O sistema gerenciamento deve permitir a seleção do usuário a ser gravado.
- 3.1.19.** Deverá realizar a gravação de ligações:
- 3.1.19.1.** Deverá prover algoritmos de compressão de voz de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz;
- 3.1.19.2.** Deverá armazenar as gravações por um período mínimo de 60 (sessenta) dias corridos;
- 3.1.19.3.** Deverá detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line e off-line para futura pesquisa e reprodução das gravações;
- 3.1.19.4.** Deverá possuir sistema de backup em locais externos, inclusive com possibilidade de integração com a infraestrutura disponível no ambiente da Contratante;
- 3.1.19.5.** Possibilitar a exportação das gravações para formato padrão que possa ser ouvido fora da plataforma de gravação, em caso de necessidade de envio para terceiros;
- 3.1.19.6.** A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
- 3.1.19.7.** Deverá a visualização das gravações ser, diretamente na tela de gerenciamento da plataforma de PABX Virtual não sendo permitido interfaces e plataformas distintas de gravação de voz;
- 3.1.19.8.** O sistema deverá possuir acesso de múltiplos administradores de acesso e consulta às chamadas gravadas;
- 3.1.19.9.** O sistema de gravação deverá possibilitar backup das gravações quando um dos fatores abaixo ocorrerem:
- 3.1.19.9.1.** Agenda diária, no mínimo, com horários definidos;
- 3.1.19.9.2.** Solicitação direta do administrador do sistema;
- 3.1.19.10.** O sistema de gravação deverá possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número discado, hora, ramal (PA), nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema.
- 3.1.20.** Deverá realizar o serviço de suporte técnico no padrão:
- 3.1.20.1.** A contratada deverá dispor de Equipe de Suporte Técnico para recebimento de reclamações, abertura de chamados para manutenção, registro de incidentes e problemas, assistência técnica e suporte;
- 3.1.20.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um número de telefone, e-mail para abertura de chamados;
- 3.1.20.3.** A abertura das solicitações de suporte deverá ocorrer preferencialmente via sistema web ou telefone ou e-mail;
- 3.1.20.4.** A solução ofertada deverá permitir à contratante o acompanhamento dos chamados técnicos abertos, bem como a relatórios com estatísticas e históricos dos chamados;
- 3.1.20.5.** Deverá ser na modalidade 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);
- 3.1.20.6.** Deverá seguir o SLA de 2 horas para o primeiro atendimento a contar da abertura do chamado;
- 3.1.20.7.** Realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com a classificação abaixo:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO
GRAVÍSSIMA	Problemas que tornem a solução ofertada inoperante	4 horas contados do início do atendimento
GRAVE	Problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da solução ofertada, mas não interrompe o funcionamento da solução	24 horas a contar da abertura do chamado
MÉDIA	Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições a operação da infraestrutura	36 horas a contar da abertura do chamado
LEVE	Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da solução	48 horas a contar da abertura do chamado

3.2. LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO I – itens 1 e 12:

- 3.2.1.** Deverá ter acesso somente ao ramal físico na modalidade de Aparelho Telefônico, sem acesso ao Softphone, Recursos de Comunicação Unificada e integração com Microsoft teams;

3.3. LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO II – itens 2 e 13:

- 3.3.1.** Deverá ter acesso a todos os serviços listados neste documento, tais como ramal físico na modalidade de Aparelho Telefônico, acesso ao Softphone, Recursos de Comunicação Unificada e integração com Microsoft Teams;
- 3.3.2.** Deverá acompanhar Softphone (Solução de software) adequado para a solução ofertada, de forma a permitir a utilização dos ramais em computadores com Sistema Operacional Windows;
- 3.3.2.1.** Caso o Softphone ofertado necessite de licenciamento, deverá ser ofertado sem custo adicional;
- 3.3.3.** As interfaces de uso deverão permitir a visualização de uma lista de contatos customizável pelo usuário, com os contatos pertencentes ao grupo de trabalho, ou diversos grupos de trabalho, segmentados pelo próprio usuário.
- 3.3.3.1.** Deverá ser atualizada em tempo real, divulgando informações de cada usuário como nome, sobrenome, foto, e-mail e número telefônico. A foto do usuário deverá ser carregada com base em arquivos existentes do usuário ou uso da webcam dos dispositivos (Computador Pessoal,

Notebook, SmartPhones, Tablet).

3.3.4. Deverá permitir visualizar a lista de eventos (Chamada de Áudio) atendidos ou não deve ser visualizada no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, Smartfone e Tablet) informando a data e hora do evento.

3.3.5. Status de Presença:

3.3.5.1. A interface deve exibir o “status de presença” dos usuários. (Ex.: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado).

3.3.5.2. O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real de áudio, conferência na aplicação ou compartilhamento de tela;

3.3.5.3. O status também deve ser alterado quando o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no ramal do Sistema de PABX Virtual, desde que o usuário conte com um ramal físico;

3.3.5.4. A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, divulgada em tempo real aos demais do grupo.

3.3.5.5. O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.

3.3.5.6. O “status de presença” dos usuários deverá apresentar um ícone específico caso o usuário esteja com a aplicação conectada somente no smartphone.

3.3.6. Chamada de áudio e serviços de Comunicação Unificada no Softphone:

3.3.6.1. Os Clientes de Comunicação Unificada/Softphone devem prover serviço de chamada Voz sobre IP entre usuários conectados à plataforma de Comunicação Unificada, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, Smartfone e Tablet).

3.3.6.2. Serviço de Chat deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.

3.3.6.3. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.

3.3.6.4. Chamadas proveniente da rede pública de telefonia podem ser recebidas e atendidas nos Clientes de Comunicação Unificada/Softphone.

3.3.6.5. Os Clientes de Comunicação Unificada/Softphone devem gerar chamadas telefônicas para a rede pública de telefonia.

3.3.6.6. Chamadas de áudio do Sistema de Comunicação IP devem obrigatoriamente ser criptografadas seguindo padrão TLS e SRTP com chaves de no mínimo 128 bits.

3.3.6.7. Usuários com múltiplos dispositivos devem possuir número único para atender chamadas de áudio no ramal telefônico associado ao Sistema de Comunicação Corporativa ou no Cliente de Comunicação Unificada/Softphone (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartfone e Tablet).

3.3.6.8. Funções de telefonia como Efetuar Chamada, Atender Chamada, Transferência e controle de conferência telefônica devem estar disponíveis na interface do cliente de Comunicação Unificada/Softphone.

3.3.6.9. Uma lista de Chamadas Recebidas Atendidas e Chamadas Não Atendidas referentes ao Ramal do Sistema de Comunicação IP devem ser visualizadas nos Clientes de Comunicação Unificada/Softphone (Computador Pessoal, Notebook, Smartphone e tablet) informado a data e hora do evento.

3.3.6.10. A função “clique para chamar” permite que o usuário escolha um correspondente na lista de contato e utilize o ramal telefônico (Terminal IP) do Sistema de Comunicação Corporativa/PABX Virtual para estabelecer a chamada telefônica.

3.3.6.11. A função “clique para chamar” deve permitir também que o usuário digite um número de ramal ou número de assinante da rede pública para que a chamada seja efetuada através do ramal IP do Sistema de Comunicação Corporativa.

3.3.7. A solução ofertada, deverá ser capaz de integrar com a Microsoft Teams através de Conector/Plug-In compatíveis com qualquer versão do Microsoft Teams assim como qualquer plano do Office 365 (E1, E3, E5, etc);

3.3.8. O conector para Microsoft Teams deve estar publicado na loja Marketplace do Microsoft Teams e ser de publicação do mesmo fabricante da plataforma de comunicação em nuvem.

3.3.9. Não será aceito conectores genéricos de outros fabricantes que emulem um Softphone SIP.

3.3.10. O conector para Microsoft Teams deve ser compatível com qualquer modalidade de subscrição do Microsoft Teams e Microsoft 365 (E1, E3, E5) assim como fornecer recursos de telefonia integrados na interface de uso do Microsoft Teams como segue:

3.3.10.1. Teclado Telefônico Dial Pad;

3.3.10.2. Atender e desligar chamada;

3.3.10.3. Rediscagem;

3.3.10.4. Estacionamento e transferência de chamadas;

3.3.10.5. Lista das últimas chamadas atendidas, não atendidas e efetuadas;

3.3.10.6. Indicação de mensagem do correio de voz na plataforma de Comunicação Unificada em Nuvem;

3.3.10.7. Configuração de teclas de discagem rápida;

3.3.10.8. Chamada telefônica por nome ou número do ramal;

3.3.10.9. Pop-up e indicação de chamada entrante;

3.3.10.10. Configuração de outro número de ramal ou número externo para que as chamadas de entrada possam ser encaminhadas para esse número;

3.3.10.11. Desativação de encaminhamento de chamada;

3.3.10.12. Suporte ao Single Sign On (Microsoft SSO).

3.3.10.13. Deverá possuir plug-in do Microsoft Outlook, para ao menos pesquisa de contatos do Outlook;

3.3.11. Deverá ser possível acessar as informações do calendário, ao menos dos Google Calendar e Microsoft Office 365 Exchange Online.

3.3.12. Deverá permitir a busca de contatos no Microsoft Azure Active Directory (AD).

3.3.13. O Softphone deve possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;

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

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

- 3.3.16. Deverá permitir a utilização de um mesmo ramal em no mínimo 5 (cinco) dispositivos Terminal IP, Softphone ou Mobile;
- 3.3.17. Deverá possuir criptografia para todas as chamadas recebidas e realizadas;
- 3.3.18. Deverá ser capaz de utilizar o mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (Terminal IP, Softphone ou Mobile);
- 3.3.19. Deverá ser capaz de configurar desvio incondicional de chamadas (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
- 3.3.20. Deverá ser capaz de configurar desvio de chamada em caso de ocupado (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
- 3.3.21. Deverá ser capaz de configurar desvio de chamada por não atendimento (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
- 3.3.22. Deverá ser capaz de configurar serviço de chamada em espera;
- 3.3.23. Deverá ser capaz de identificar o número chamador (BINA);
- 3.3.24. Deverá permitir a reprodução de música ou toques para chamadas em retenção e em espera;
- 3.3.25. Deverá possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;
- 3.3.26. Deverá permitir a configuração do grupo de busca automática, que consiste em um grupo de ramais programados podem receber chamada através da discagem de um "número-chave";
- 3.3.27. Deverá permitir a configuração de uma Unidade de Resposta audível (URA);
- 3.3.28. Deverá permitir a extração de relatórios por grupos de ramais ou por área, ou centro de custo alfa numérico;
- 3.3.29. Deverá possibilitar gerar relatórios em PDF ou HTML;
- 3.3.30. Deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número, localidade da chamada, data, hora e duração da chamada;
- 3.3.31. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado";
- 3.3.32. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio, compartilhamento de tela e transferência de arquivos;
- 3.3.33. Deve suportar transferência de chamadas;
- 3.3.34. Deve suportar retenção de chamada;
- 3.3.35. Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722 ou OPUS;
- 3.3.36. Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD;
- 3.3.37. Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256;
- 3.3.38. Suporte a SRTP com AES-128 ou AES-256;
- 3.3.39. Suporte a comunicação de Voz no Softphone no padrão WebRTC obrigatoriamente;

3.4. LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO III – itens 3 e 14:

- 3.4.1. Deverá ter acesso a todos os serviços listados neste documento, tais como ramal físico na modalidade de Aparelho Telefônico, acesso ao Softphone, Recursos de Comunicação Unificada e integração com Microsoft Teams;
- 3.4.2. Deverá acompanhar Softphone (Solução de software) adequado para a solução ofertada, de forma a permitir a utilização dos ramais em computadores com Sistema Operacional Windows;
 - 3.4.2.1. Caso o Softphone ofertado necessite de licenciamento, deverá ser ofertado sem custo adicional;
- 3.4.3. Serviços de comunicação de Voz e Vídeo devem estar disponíveis sem a necessidade de instalação de complementos ou extensões no Web Browser.
- 3.4.4. As interfaces de uso deverão permitir a visualização de uma lista de contatos customizável pelo usuário, com os contatos pertencentes ao grupo de trabalho, ou diversos grupos de trabalho, segmentados pelo próprio usuário.
 - 3.4.4.1. Deverá ser atualizada em tempo real, divulgando informações de cada usuário como nome, sobrenome, foto, e-mail e número telefônico. A foto do usuário deverá ser carregada com base em arquivos existentes do usuário ou uso da webcam dos dispositivos (Computador Pessoal, Notebook, Smartphones, Tablet).
- 3.4.5. Deverá permitir visualizar a lista de eventos (Chamada de Áudio e Vídeo) atendidos ou não deve ser visualizada no Cliente de Comunicação Unificada (Computador Pessoal, Notebook, Smartphone e Tablet) informando a data e hora do evento.
- 3.4.6. Status de Presença:
 - 3.4.6.1. A interface deve exibir o "status de presença" dos usuários. (Ex.: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado).
 - 3.4.6.2. O status de ocupado deve ser sinalizado automaticamente assim que o usuário iniciar ou atender uma interação em tempo real de áudio, vídeo, conferência na aplicação ou compartilhamento de tela.
 - 3.4.6.3. O status também deve ser alterado quando o usuário efetuar ou atender uma chamada telefônica no ramal do Sistema de PABX Virtual, desde que o usuário conte com um ramal físico.
 - 3.4.6.4. A presença deverá ser representada por um ícone na Lista de Contatos, e, por meio de uma representação por cores, divulgada em tempo real aos demais do grupo.
 - 3.4.6.5. O status de presença poderá ser determinado pelos próprios usuários: Online, Ausente, Não Perturbe e Ocupado.
 - 3.4.6.6. O "status de presença" dos usuários deverá apresentar um ícone específico caso o usuário esteja com a aplicação conectada somente no smartphone.
- 3.4.7. Chamada de áudio e serviços de Comunicação Unificada no Softphone:
 - 3.4.7.1. Os Clientes de Comunicação Unificada/Softphone devem prover serviço de chamada Voz sobre IP entre usuários conectados à plataforma de Comunicação Unificada, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook. Cliente Windows/Mac, Web Browser, Smartphone e Tablet).
 - 3.4.7.2. Serviço de Chat deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.

- 3.4.7.3.** Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível durante uma chamada de áudio.
- 3.4.7.4.** Chamadas proveniente da rede pública de telefonia podem ser recebidas e atendidas nos Clientes de Comunicação Unificada/Softphone.
- 3.4.7.5.** Os Clientes de Comunicação Unificada/Softphone devem gerar chamadas telefônicas para a rede pública de telefonia.
- 3.4.7.6.** Chamadas de áudio do Sistema de Comunicação IP devem obrigatoriamente ser criptografadas seguindo padrão TLS e SRTP com chaves de no mínimo 128 bits.
- 3.4.7.7.** Usuários com múltiplos dispositivos devem possuir número único para atender chamadas de áudio no ramal telefônico associado ao Sistema de Comunicação Corporativa ou no Cliente de Comunicação Unificada/Softphone (Computador Pessoal/Notebook (cliente ou Web Browser), Smartphone e Tablet).
- 3.4.7.8.** Funções de telefonia como Efetuar Chamada, Atender Chamada, Transferência e controle de conferência telefônica devem estar disponíveis na interface do cliente de Comunicação Unificada/Softphone.
- 3.4.7.9.** Uma lista de Chamadas Recebidas Atendidas e Chamadas Não Atendidas referentes ao Ramal do Sistema de Comunicação IP devem ser visualizadas nos Clientes de Comunicação Unificada/Softphone (Computador Pessoal, Notebook, Smartphone e tablet) informado a data e hora do evento.
- 3.4.7.10.** A função “clique para chamar” permite que o usuário escolha um correspondente na lista de contato e utilize o ramal telefônico (Terminal IP) do Sistema de Comunicação Corporativa/PABX Virtual para estabelecer a chamada telefônica.
- 3.4.7.11.** A função “clique para chamar” deve permitir também que o usuário digite um número de ramal ou número de assinante da rede pública para que a chamada seja efetuada através do ramal IP do Sistema de Comunicação Corporativa.
- 3.4.8.** A solução ofertada, deverá ser capaz de integrar com a Microsoft Teams através de Conector/Plug-In compatíveis com qualquer versão do Microsoft Teams assim como qualquer plano do Office 365 (E1, E3, E5, etc);
- 3.4.9.** O conector para Microsoft Teams deve estar publicado na loja Marketplace do Microsoft Teams e ser de publicação do mesmo fabricante da plataforma de comunicação em nuvem.
- 3.4.10.** Não será aceito conectores genéricos de outros fabricantes que emulem um Softphone SIP.
- 3.4.11.** O conector para Microsoft Teams deve ser compatível com qualquer modalidade de subscrição do Microsoft Teams e Microsoft 365 (E1, E3, E5) assim como fornecer recursos de telefonia integrados na interface de uso do Microsoft Teams como segue:
- 3.4.11.1.** Teclado Telefônico Dial Pad;
- 3.4.11.2.** Atender e desligar chamada;
- 3.4.11.3.** Rediscagem;
- 3.4.11.4.** Estacionamento e transferência de chamadas;
- 3.4.11.5.** Lista das últimas chamadas atendidas, não atendidas e efetuadas;
- 3.4.11.6.** Indicação de mensagem do correio de voz na plataforma de Comunicação Unificada em Nuvem;
- 3.4.11.7.** Configuração de teclas de discagem rápida;
- 3.4.11.8.** Chamada telefônica por nome ou número do ramal;
- 3.4.11.9.** Pop-up e indicação de chamada entrante;
- 3.4.11.10.** Configuração de outro número de ramal ou número externo para que as chamadas de entrada possam ser encaminhadas para esse número;
- 3.4.11.11.** Desativação de encaminhamento de chamada;
- 3.4.11.12.** Suporte ao Single Sign On (Microsoft SSO).
- 3.4.11.13.** Deverá possuir plug-in do Microsoft Outlook, para ao menos pesquisa de contatos do Outlook e agendamento de conferências de áudio / web.
- 3.4.12.** Deverá ser possível acessar as informações do calendário, ao menos dos Google Calendar e Microsoft Office 365 Exchange Online.
- 3.4.13.** Deverá permitir a busca de contatos no Microsoft Azure Active Directory (AD).
- 3.4.14.** O Softphone deve possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior;
- 3.4.15.** Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);
- 3.4.16.** Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente Softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo Softphone;
- 3.4.17.** Deverá permitir a utilização de um mesmo ramal em no mínimo 5 (cinco) dispositivos Terminal IP, Softphone ou Mobile;
- 3.4.18.** Deverá possuir criptografia para todas as chamadas recebidas e realizadas;
- 3.4.19.** Deverá ser capaz de utilizar o mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (Terminal IP, Softphone ou Mobile);
- 3.4.20.** Deverá ser capaz de configurar desvio incondicional de chamadas (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);
- 3.4.21.** Deverá ser capaz de configurar desvio de chamada em caso de ocupado (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);
- 3.4.22.** Deverá ser capaz de configurar desvio de chamada por não atendimento (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);
- 3.4.23.** Deverá ser capaz de configurar serviço de chamada em espera;
- 3.4.24.** Deverá ser capaz de identificar o número chamador (BINA);
- 3.4.25.** Deverá permitir a reprodução de música ou toques para chamadas em retenção e em espera;
- 3.4.26.** Deverá possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;
- 3.4.27.** Deverá permitir a configuração do grupo de busca automática, que consiste em um grupo de ramais programados podem receber chamada através da discagem de um “número-chave”;
- 3.4.28.** Deverá permitir a configuração de uma Unidade de Resposta audível (URA);

- 3.4.29. Deverá permitir a extração de relatórios por grupos de ramais ou por área, ou centro de custo alfa numérico;
- 3.4.30. Deverá possibilitar gerar relatórios em PDF ou HTML;
- 3.4.31. Deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número, localidade da chamada, data, hora e duração da chamada;
- 3.4.32. Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado";
- 3.4.33. Deve suportar transferência de chamadas;
- 3.4.34. Deve suportar retenção de chamada;
- 3.4.35. Suporte a Web conferência com serviço de colaboração multiparticipantes;
- 3.4.36. Suporte a comunicação de Voz e Vídeo no Softphone no padrão WebRTC obrigatoriamente;
- 3.4.37. Os serviços de Web conferência devem estar disponíveis através da mesma interface do Softphone obrigatoriamente, não sendo permitido solução separada de outro fabricante ou de modelo diferente;
- 3.4.38. O Softphone deve suportar serviços Web conferência multiparticipantes, independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac, Web Browser, SmartPhone e Tablet);
- 3.4.39. Durante a sessão de Web conferência, serviços de áudio, vídeo, compartilhamento de tela, compartilhamento de arquivos e chat deveram estar disponíveis para todos os participantes independentemente do tipo de dispositivo (Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser);
- 3.4.40. Durante a sessão de Web conferência, serviços de áudio, vídeo, compartilhamento de arquivos e chat deveram estar disponíveis para todos os participantes de SmartPhone e Tablet. Estes participantes devem visualizar a tela de participantes que acessem a sessão através de Computador Pessoal/Notebook, Cliente Windows/Mac e Web Browser;
- 3.4.41. Deverá suportar a transição e troca entre dispositivos durante uma Web conferência de áudio e vídeo sem interrupção e sem forçar o usuário a se conectar novamente na sessão;
- 3.4.42. Usuários com múltiplos monitores devem escolher o monitor específico a ser compartilhado durante a Web Conferência;
- 3.4.43. O usuário com múltiplas aplicações em curso poderá escolher a aplicação a ser compartilhada em uma sessão de Web conferência;
- 3.4.44. Serviço de Chat deve permanecer disponível na mesma janela da Web conferência;
- 3.4.45. Serviço de envio e recepção de arquivos deve permanecer disponível na mesma janela da Web Conferência;
- 3.4.46. Compartilhamento de tela e aplicações podem ser feitas em tela parcial ou em tela cheia (Full screen);
- 3.4.47. Durante a conferência deverá ser possível a alteração do participante que esteja compartilhando a tela sem a interrupção da sessão;
- 3.4.48. Deverá suportar a quantidade de licenças descritas em uma conferência de vídeo;
- 3.4.49. Todos os usuários da conferência de áudio/vídeo podem falar simultaneamente ou ter sua opção de áudio controlada pelo Administrador da conferência;
- 3.4.50. Sessões de Web Conferência poderão ser iniciadas por um único usuário com licenciamento de Web conferência, onde todos os demais participantes poderão participar utilizando licenças de Perfil Básico através do telefone IP ou Perfil Avançado através de múltiplos dispositivos;
- 3.4.51. O usuário que inicia a conferência deve ter a possibilidade de delegar a liderança da conferência para outro usuário convidado deste que este também utilize a licença de Web conferência;
- 3.4.52. Usuários de Web conferência poderão convidar usuários externos a plataforma enviando um link para participação através de Web Browser no momento da sessão;
- 3.4.53. O sistema de Web conferência deve prover o controle de áudio e vídeo de todos os participantes da sessão onde o estado de mudo a interrupção do vídeo pode ser aplicado pelo líder da conferência ou pelo próprio usuário;
- 3.4.54. Deverá haver uma indicação visual na interface indicando o participante que estiver falando durante a conferência;
- 3.4.55. Deverá haver uma indicação visual na interface indicando o tempo ou percentual de período de fala de cada participante durante uma conferência;
- 3.4.56. O líder da conferência poderá desconectar qualquer participante durante a sessão;
- 3.4.57. O líder da conferência poderá acrescentar um usuário de telefone IP na sessão fazendo uma chamada para o número de ramal deste telefone durante a conferência sem interrupção da mesma;
- 3.4.58. Os arquivos e as mensagens de chat trocadas durante a conferência deverão ficar armazenados e disponibilizados a todos os participantes da conferência após o término da sessão;
- 3.4.59. Deve suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos;
- 3.4.60. Deve suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722 ou OPUS;
- 3.4.61. Deve suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD;
- 3.4.62. Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256;
- 3.4.63. Suporte a SRTP com AES-128 ou AES-256;
- 3.4.64. Suporte a comunicação de Voz e Vídeo no Softphone no padrão WebRTC obrigatoriamente;

3.5. LICENÇA DE CALL CENTER – itens 4 e 15:

- 3.5.1. Deve possuir todo o licenciamento habilitado durante toda a vigência do contrato, 12 (doze) meses, garantindo que a solução continue operacional com todas as funcionalidades habilitadas;
- 3.5.2. Deverá fornecer a facilidade de Call Center com recurso de DAC (Distribuição de Automática de Chamada), URA, Agentes e Supervisores, atendendo aos seguintes requisitos:
 - 3.5.2.1. Deverá fornecer Posições de Atendimento (PAs) utilizando ramais IP de Plataforma em Nuvem seguindo os mesmos padrões de Hospedagem e Data Center do sistema de PABX Virtual;
 - 3.5.2.2. Deverá permitir o atendimento de voz por interface WEB seguindo padrões WebRTC,
 - 3.5.2.3. Serão aceitas plataformas de Call Center de fabricantes distintos do sistema de PABX Virtual desde que ambos estejam hospedados em território brasileiro com certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF ou TIER

III.

- 3.5.2.4. Deve disponibilizar sistema de Supervisão e Relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, contemplado em sua oferta e devidamente licenciado;
- 3.5.2.5. Os Agentes e Supervisores poderão utilizar ramais IP por meio de qualquer tipo de cliente (telefones físicos e Softphone);
- 3.5.2.6. Deverá suportar mensagens de conforto.
 - 3.5.2.6.1. A mensagem de conforto deverá ser aplicada periodicamente enquanto a chamada estiver na fila;
- 3.5.2.7. Deverá suportar música quando a chamada é colocada em retenção;
- 3.5.2.8. A solução deve disponibilizar informações sobre a chamada como: tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, alerta de chamada em retenção;
- 3.5.2.9. Disponibilização de histórico de chamadas;
- 3.5.2.10. Deverá permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes;
- 3.5.2.11. Deverá permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamada que está na final, promover chamadas e transferir chamadas;
- 3.5.2.12. Solução deverá ter um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horário de log in, horário de log out, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós atendimento;
- 3.5.2.13. Ferramentas de presença e colaboração, através das quais os Supervisores, assim como os Agentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos Agentes do Call Center, tais como: indisponível, disponível, pausa, em atendimento;
- 3.5.2.14. Deverá permitir atribuir níveis de permissões distintas entre si para os Supervisores de acordo com suas funções nas operações. Além disso, os níveis de permissões podem ser atribuídos de maneira complementar, ou seja, não são excludentes;
- 3.5.2.15. A licença de posição de atendimento de call center deverá permitir que o ramal possa fazer parte de grupo de atendimento com características de call center;
- 3.5.2.16. A licença de posição de atendimento de call center deverá incluir as respectivas licenças de ramais, acesso e quaisquer outras necessárias para que tenha pleno acesso às ferramentas necessárias para a função;
- 3.5.2.17. Geração de relatórios de atendimento (atendido, não atendido, dispensados);
- 3.5.2.18. Permitir classificação de chamadas atendidas pelo PA;
- 3.5.2.19. Permitir tempo de espera previsível durante a espera do cliente;
- 3.5.2.20. Controle de registro de pausas e intervalos com relatórios para verificação e consulta dos registros;

3.6. LICENÇA DE SUPERVISOR – itens 5 e 16:

- 3.6.1. Deve possuir todo o licenciamento habilitado durante toda a vigência do contrato, 12 (doze) meses, garantindo que a solução continue operacional com todas as funcionalidades habilitadas;
- 3.6.2. A licença de supervisor de call center deverá permitir o acesso, via interface Web, à ferramenta de relatórios e estatísticas, tanto em tempo real quanto ao histórico;
- 3.6.3. A licença de supervisor de call center deverá incluir as respectivas licenças de ramais, acesso e quaisquer outras necessárias para que o supervisor tenha pleno acesso às ferramentas de supervisão e telefonia necessárias para a função;

3.7. LICENÇA DE URA MULTINÍVEL – itens 6 e 17:

- 3.7.1. Deve possuir todo o licenciamento habilitado durante toda a vigência do contrato, 12 (doze) meses, garantindo que a solução continue operacional com todas as funcionalidades habilitadas;
- 3.7.2. Deve permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, menu de navegação com a seleção através de 1 dígito DTMF;
- 3.7.3. Deve permitir, no mínimo, 5 menus de navegação distintos, com mensagens personalizadas para cada um dos menus;
- 3.7.4. Deve possuir pelo menos 2 níveis (menu principal e, pelo menos, um submenu);
- 3.7.5. Deve permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de administração da unidade de autoatendimento;
- 3.7.6. Deve permitir Menus distintos de Horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados via portal de administração do serviço;
- 3.7.7. Deve permitir que além das opções do Menu principal, que seja possível a opção de retornar para o Menu Anterior;
- 3.7.8. Os anúncios de áudio devem ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio;
- 3.7.9. Deverá possuir na URA destinada a Contratante a Facilidade de Call-back, para realizar retorno automático de ligações;
- 3.7.10. A solução de call-back deverá possuir discador automático do mesmo fabricante da solução de CALL CENTER ofertada;
- 3.7.11. A solução de call-back deverá ser integrada com a solução e PABX Virtual ofertada;
- 3.7.12. A solução de URA deve suportar serviços de inteligência artificial com LLM (Large Language Model) possibilitando que o chamador fale uma necessidade e a URA possa rotear a chamada sem a digitação de dígito.
 - 3.7.12.1. Em caso de impossibilidade de roteamento a URA deve vocalizar um anúncio/ guia de áudio solicitando esclarecimentos ao chamador afim de replicar a tentativa de roteamento. Após uma quantidade pré-definida de tentativas de roteamento invalido a URA deve rotear a chamada para atendimento humano.

3.8. ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP – itens 7 e 18:

- 3.8.1. Deve possuir todo o licenciamento habilitado durante toda a vigência do contrato, 12 (doze) meses, garantindo que a solução continue operacional com todas as funcionalidades habilitadas;
- 3.8.2. A CONTRATADA deverá fornecer canais de acesso à STFC, SIP, dimensionados para permitir que todos os ramais possam gerar e/ou receber ligações externas, simultaneamente.

3.8.2.1. Os ramais deverão atender o DDD respectivo de cada município das unidades do Sesc e do Senac em Goiás;

3.8.3.Os Entroncamentos Digitais correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de SIP com acesso simultâneo de todos os ramais contratados pela instituição.

3.8.3.1. A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), os Entroncamentos digitais devem ser conectados diretamente na Plataforma de PABX Virtual na Nuvem;

3.8.4. Os Entroncamentos Digitais ou SIP deverão possuir franquia ilimitada para ligações locais e de longa distância nacional, sejam destinadas à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional.

3.8.5. A CONTRATADA deverá providenciar a migração dos números atualmente utilizados mediante a solicitação da CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente sobre portabilidade numérica (Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), válido desde a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma posterior que substitua o atual RGP, sempre que couber;

3.8.6.Deverá ser capaz de realizar e receber ligações locais e de longa distância, respeitando o DDD da localidade de cada unidade do Sesc e Senac em Goiás, conforme endereços informados no tópico 10 deste documento e, conforme tabela abaixo:

SESC E SENAC	
Cidades	DDD
Goiânia	62
Aparecida de Goiânia	
Anápolis	
Cidade de Goiás	
Trindade	
Ceres	
Porangatu	
Pirenópolis	
Itaberaí	
Alexânia	
Luziânia	61
Caldas Novas	64
Rio Verde	
Itumbiara	
Jataí	
Catalão	
Mineiros	
Quirinópolis	
Iporá	
Ipameri	

3.9. ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I – itens 8 e 19:

3.9.1. O modelo de Telefone IP deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de PABX Virtual;

3.9.1.1. É impreterível que os Telefones IP sejam do mesmo fabricante do PABX Virtual, a fim de garantir total compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual;

3.9.2.A configuração das características dos Telefones IP como teclas de função deverá ser configurada diretamente da interface de gerenciamento do PABX Virtual.

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

3.9.4.Todos os aparelhos telefônicos deverão possuir homologação válida na Anatel;

3.9.5. O equipamento deverá possuir no mínimo:

3.9.5.1. Suporte a pelo menos 2 (duas) contas SIP;

3.9.5.2. Display Gráfico de 2,3” e 128x64 pixels ou superior;

3.9.5.3. Mínimo de 4 teclas de função de Menu

3.9.5.4. Teclas de Navegação com 4 direções e seleção de função

3.9.5.5. Conferência com serviço disponível no telefone com pelo menos 3 (três) participantes

3.9.5.6. Menu de serviços;

3.9.5.7. Tecla de menu para acesso as configurações básicas do terminal;

3.9.5.8. Tecla para viva-voz e atendimento via headset;

3.9.5.9. Tecla para ajuste de volume de áudio;

3.9.5.10. Duas portas ethernet de no mínimo 10/100 Mbps;

3.9.5.11. Capacidade para registro em servidor primário e secundário;

3.9.5.12. Suporte às tecnologias: SIP 2.0 (VOIP), HD VOICE, PoE ativo;

3.9.5.13. Fonte: 100 a 240 V;

3.9.5.14. PoE nativo;

3.9.5.15. Suporte os Codecs de Áudio: G711-A, G711-U, G722, G726, G729 A/B e OPUS;

3.9.5.16. Suporte aos protocolos de sinalização: IP, TCP, UDP, LLDP, ARP, HTTP, HTTPS cliente DHCP, cliente DNS, VLAN 802.1q, NTP (Network Time Protocol), RTP (Real Time Protocol) e RTCP (Real Time Control Protocol), SRTP, SIPS (suporte a segurança de chamada) e 802.1x, permitindo que este seja habilitado ou desabilitado;

3.9.5.17. Protocolo IPv4 e IPv6;

3.9.5.18. Porta RJ-9 dedicada para Headset. Não será aceito adaptadores;

3.10. ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II – itens 9 e 20:

- 3.10.1.** O modelo de Telefone IP deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de PABX Virtual;
- 3.10.1.1.** É impreterível que os Telefones IP sejam do mesmo fabricante do PABX Virtual, a fim de garantir total compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual;
- 3.10.2.** A configuração das características dos Telefones IP como teclas de função deverá ser configurada diretamente da interface de gerenciamento do PABX Virtual.
- 3.10.3.** Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou recondicionado;
- 3.10.4.** Todos os aparelhos telefônicos deverão possuir homologação válida na Anatel;
- 3.10.5. O equipamento deverá possuir no mínimo:**
 - 3.10.5.1.** Suporte a pelo menos 8 (oito) contas SIP;
 - 3.10.5.2.** Display Gráfico colorido de 2,8" e 320x240 pixels ou superior;
 - 3.10.5.3.** Tecla dedicada para realização de conferência com serviço disponível no telefone com pelo menos 5 (cinco) participantes;
 - 3.10.5.4.** Mínimo de 8 (oito) teclas de função com LED
 - 3.10.5.5.** Mínimo de 4 teclas de função de Menu
 - 3.10.5.6.** Teclas de Navegação com 4 direções e seleção de função
 - 3.10.5.7.** Menu de serviços;
 - 3.10.5.8.** Tecla de menu para acesso as configurações básicas do terminal;
 - 3.10.5.9.** Tecla para viva-voz e atendimento via headset;
 - 3.10.5.10.** Tecla para ajuste de volume de áudio;
 - 3.10.5.11.** Duas portas ethernet de no mínimo 10/100/1000 Mbps;
 - 3.10.5.12.** Capacidade para registro em servidor primário e secundário;
 - 3.10.5.13.** Suporte às tecnologias: SIP 2.0 (VOIP), HD VOICE, PoE ativo;
 - 3.10.5.14.** Fonte: 100 a 240 V;
 - 3.10.5.15.** PoE nativo;
 - 3.10.5.16.** Suporte os Codecs de Áudio: G711-A, G711-U, G722, G726, G729 A/B e OPUS;
 - 3.10.5.17.** Suporte aos protocolos de sinalização: IP, TCP, UDP, LLDP, ARP, HTTP, HTTPS cliente DHCP, cliente DNS, VLAN 802.1q, NTP (Network Time Protocol), RTP (Real Time Protocol) e RTCP (Real Time Control Protocol), SRTP, SIPS (suporte a segurança de chamada) e 802.1x, permitindo que este seja habilitado ou desabilitado;
 - 3.10.5.18.** Protocolo IPv4 e IPv6;
 - 3.10.5.19.** Porta USB-A, USB-C para Headset, não serão aceitos adaptadores;

3.11. ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III – itens 10 e 21:

- 3.11.1.** O modelo de Telefone IP deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de PABX Virtual;
- 3.11.1.1.** É impreterível que os Telefones IP sejam do mesmo fabricante do PABX Virtual, a fim de garantir total compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual;
- 3.11.2.** A configuração das características dos Telefones IP como teclas de função deverá ser configurada diretamente da interface de gerenciamento do PABX Virtual.
- 3.11.3.** Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou recondicionado;
- 3.11.4.** Todos os aparelhos telefônicos deverão possuir homologação válida na Anatel;
- 3.11.5. O equipamento deverá possuir no mínimo:**
 - 3.11.5.1.** Suporte a pelo menos 20 (vinte) contas SIP;
 - 3.11.5.2.** Display Gráfico colorido de 5" e 800x480 pixels ou superior;
 - 3.11.5.3.** Tecla dedicada para realização de conferência com serviço disponível no telefone com pelo menos 12 (doze) participantes;
 - 3.11.5.4.** Possuir Bluetooth 5.2 integrado
 - 3.11.5.5.** Suportar Módulos de teclas adicionais;
 - 3.11.5.6.** Mínimo de 10 (dez) teclas de função com LED;
 - 3.11.5.7.** Mínimo de 5 teclas de função de Menu;
 - 3.11.5.8.** Teclas de Navegação com 4 direções e seleção de função;
 - 3.11.5.9.** Menu de serviços;
 - 3.11.5.10.** Tecla de menu para acesso as configurações básicas do terminal;
 - 3.11.5.11.** Tecla para viva-voz e atendimento via headset;
 - 3.11.5.12.** Tecla para ajuste de volume de áudio;
 - 3.11.5.13.** Duas portas ethernet de no mínimo 10/100/1000 Mbps;
 - 3.11.5.14.** Capacidade para registro em servidor primário e secundário;
 - 3.11.5.15.** Suporte às tecnologias: SIP 2.0 (VOIP), HD VOICE, PoE ativo;
 - 3.11.5.16.** Fonte: 100 a 240 V;

- 3.11.5.17. Suporte os Codecs de Áudio: G711-A, G711-U, G722, G726, G729 A/B e OPUS;
- 3.11.5.18. Suporte aos protocolos de sinalização: IP, TCP, UDP, LLDP, ARP, HTTP, HTTPS cliente DHCP, cliente DNS, VLAN 802.1q, NTP (Network Time Protocol), RTP (Real Time Protocol) e RTCP (Real Time Control Protocol), SRTP, SIPS (suporte a segurança de chamada) e 802.1x, permitindo que este seja habilitado ou desabilitado;
- 3.11.5.19. Protocolo IPv4 e IPv6;
- 3.11.5.20. Porta USB-A, USB-C e RJ-9 dedicado para Headset, não serão aceitos adaptadores;

3.12. FONES DE CABEÇA BIAURICULAR USB – itens 11 e 22:

3.12.1. Especificações técnicas mínimas:

3.12.1.1. Estrutura mínima:

- 3.12.1.1.1. Fone de ouvido ajustável;
- 3.12.1.1.2. Haste flexível;
- 3.12.1.1.3. Arco metálico;
- 3.12.1.1.4. Peso máximo de 100g;
- 3.12.1.1.5. Cor: preto ou grafite ou cinza escuro;
- 3.12.1.1.6. Comprimento de cabo de, no mínimo, 1,7m.
- 3.12.1.1.7. Alto-falante:
 - 3.12.1.1.7.1. Tamanho do alto-falante de, no mínimo, 28mm;
 - 3.12.1.1.7.2. Potência do alto-falante de 10mW;
 - 3.12.1.1.7.3. Impedância do alto-falante de $32\Omega \pm 15\%$;
 - 3.12.1.1.7.4. Áudio HD Banda Larga;
 - 3.12.1.1.7.5. Faixa de frequência de fone de pelo menos 25Hz a 20kHz;
 - 3.12.1.1.7.6. Proteção contra ruídos acima de 118 dBA;
 - 3.12.1.1.7.7. Proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos.

3.12.1.2. Microfone:

- 3.12.1.2.1. Dois microfones omnidirecionais com cancelamento de ruído;
- 3.12.1.2.2. Faixa de resposta de frequência do microfone de, no mínimo, 50Hz-8kHz;
- 3.12.1.2.3. Sensibilidade do microfone: $-42 \pm 3\text{dB}$;
- 3.12.1.2.4. Braço de lança dobrável de 260° ;
- 3.12.1.2.5. Cancelamento de ruído ambiente.

3.12.1.3. Conectividade e compatibilidade:

- 3.12.1.3.1. Interface USB-A 2.0 plug and play;
- 3.12.1.3.2. Compatibilidade com Windows (7, 8, 10 e 11), Linux e MAC;
- 3.12.1.3.3. Compatível com PCs, notebooks e telefones IP sem necessidade de adaptadores;
- 3.12.1.3.4. Compatibilidade absoluta com os telefones IP fornecidos no padrão USB-A.

3.12.1.4. Recursos adicionais:

- 3.12.1.4.1. Indicador LED de cor dupla;
- 3.12.1.4.2. Controlador integrado com os seguintes botões:
 - 3.12.1.4.2.1. Atender chamada;
 - 3.12.1.4.2.2. Desligar chamada;
 - 3.12.1.4.2.3. Mudo;
 - 3.12.1.4.2.4. Aumentar volume;
 - 3.12.1.4.2.5. Diminuir volume.

3.12.1.5. Conforto e ergonomia:

- 3.12.1.5.1. Protetores de fone em couro;
- 3.12.1.5.2. Biauriculares com dois fones;
- 3.12.1.5.3. Ajuste de altura e angulação.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. No contexto atual, as organizações estão cada vez mais buscando soluções que não apenas reduzam custos, mas que também melhorem a eficiência e a agilidade nas comunicações, a telefonia via VoIP (Voice over Internet Protocol) surge como uma solução inovadora, especialmente no cenário corporativo, onde a modernização das infraestruturas de comunicação é vital para a competitividade.
- 4.2. A modernização dos sistemas de comunicação em uma instituição é uma necessidade estratégica, a adoção de tecnologias emergentes, como o VoIP, permite não apenas a otimização dos recursos, mas também a integração de diferentes plataformas e serviços. A implementação de um sistema de telefonia VoIP pode ser um passo fundamental para alinhar as operações da instituição com as melhores práticas do mercado, promovendo maior eficiência e agilidade.
- 4.3. A primeira e mais significativa vantagem da telefonia VoIP é a redução substancial nos custos operacionais, em comparação com a telefonia fixa tradicional, as tarifas de chamadas, especialmente para longas distâncias e internacionais, são drasticamente menores. Além disso, muitos provedores de VoIP oferecem planos que incluem chamadas ilimitadas dentro de determinadas regiões, o que pode representar uma economia considerável para instituições que realizam um grande volume de chamadas.
- 4.4. Outro ponto forte da telefonia VoIP é a possibilidade de integração com outras ferramentas digitais. Sistemas de gerenciamento de

relacionamento com o cliente (CRM), plataformas de colaboração e softwares de produtividade podem ser conectados à infraestrutura de VoIP. Isso não apenas melhora a eficiência dos processos de comunicação, mas também facilita a coleta e análise de dados, permitindo decisões mais informadas e rápidas.

- 4.5. Embora a qualidade das chamadas VoIP dependa da conexão à internet, com uma infraestrutura adequada, o serviço pode oferecer qualidade de áudio superior e recursos avançados, como videoconferências, gravação de chamadas e encaminhamento inteligente. Essas funcionalidades são essenciais para a modernização da comunicação interna e externa da instituição.
- 4.6. A telefonia VoIP é uma tecnologia que permite fazer e receber chamadas telefônicas usando a internet, em vez de linhas telefônicas tradicionais, possui instalação simples, sem a necessidade de equipamentos complexos. Basta apenas uma conexão com a internet e dispositivos compatíveis.
- 4.7. Com a telefonia VoIP, é possível fazer e receber chamadas de qualquer lugar do mundo, desde que haja acesso à internet, uma que o VoIP converte a voz em sinais digitais que são transmitidos pela internet, ainda, permite a integração com serviços de comunicação como e-mail, SMS e em aplicativos como Skype, WhatsApp, Zoom e Google Meet, facilitando a interação entre os colaboradores.
- 4.8. O serviço VoIP disponibiliza funcionalidades como correio de voz, encaminhamento de chamadas, videoconferência e integração com software/aplicativo, aumentando assim a produtividade da equipe. Também permite a encriptação de chamadas aumentando a segurança das comunicações.
- 4.9. Uma análise às principais soluções de telefonia fixa corporativa no Brasil revela que, embora a telefonia fixa tradicional tenha suas vantagens, as desvantagens em termos de custo, flexibilidade e funcionalidade a tornam menos atraente frente à telefonia VoIP, a adoção de um sistema de telefonia VoIP se mostra não apenas uma alternativa viável, mas uma solução estratégica para empresas que buscam modernização e eficiência nas suas operações de comunicação.
- 4.10. Com custos mais baixos, maior flexibilidade, funcionalidades avançadas e a capacidade de escalar conforme necessário, a telefonia VoIP se apresenta como a escolha ideal para as empresas que desejam se manter competitivas e adaptáveis em um mercado em constante mudança, portanto, a contratação de telefonia VoIP corporativa deve ser considerada uma prioridade na estratégia de modernização da comunicação das organizações.

5. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

- 5.1. Considerando os objetivos estratégicos da instituição e a necessidade de otimizar a contratação de solução VoIP para atender às demandas especificadas, a decisão de promover a licitação sob a modalidade de Menor Valor Global visa assegurar a máxima eficiência e eficácia no processo de contratação;
 - 5.1.1. A contratação da solução por meio de Menor Valor Global permite um melhor gerenciamento da solução junto as diversas unidades do Sesc e Senac em Goiás. Tal uniformidade é crucial para garantir a padronização do serviço, o que facilita a integração com os sistemas existentes, assegura uma experiência uniforme para todos os usuários finais e, torna a gestão contratual eficiente.
 - 5.1.2. A centralização da contratação em Lote Único pode levar à negociação de melhores condições comerciais, tais como preços mais vantajosos e termos de pagamento mais flexíveis, devido ao volume total da contratação. Além disso, a contratação em Lote único pode reduzir os custos administrativos e operacionais associados à gestão de múltiplos contratos e fornecedores, possibilitando uma administração mais eficiente do processo.
 - 5.1.3. A adjudicação do contrato a um único fornecedor simplifica o gerenciamento da entrega e da instalação dos serviços e equipamentos, bem como o suporte pós-venda. Com um único ponto de contato, a instituição pode assegurar um fluxo mais direto e organizado para a resolução de quaisquer problemas ou necessidades de assistência técnica, o que contribui para uma gestão mais eficiente do projeto.
 - 5.1.4. A escolha por Lote único minimiza os riscos associados à integração e coordenação de múltiplos fornecedores, que poderiam resultar em inconsistências nos equipamentos ou na execução dos serviços. Um único fornecedor é responsável por toda a entrega e suporte, o que reduz a probabilidade de problemas de comunicação e de falhas na coordenação, promovendo uma execução mais coesa e eficaz do contrato.
 - 5.1.5. A contratação por Lote Único pode facilitar a obtenção de condições comerciais mais favoráveis devido à economia de escala. Com um único contrato de grande porte, a instituição pode negociar descontos substanciais e condições de fornecimento mais vantajosas, resultando em uma melhor alocação dos recursos orçamentários disponíveis.
 - 5.1.6. Adicionalmente, o fornecedor único compromete-se a oferecer suporte técnico e garantias consistentes para todos os dispositivos, assegurando um nível uniforme de serviço e atendimento ao cliente.
- 5.2. Em síntese, a opção por Lote Único para a presente licitação oferece uma série de vantagens que atendem aos objetivos de padronização, eficiência e redução de riscos. A centralização da contratação em um único fornecedor contribui para a otimização do processo, garantindo melhores condições comerciais e um gerenciamento mais eficaz, alinhado às melhores práticas de administração pública e às necessidades específicas da instituição.

6. JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 6.1. O objeto do presente processo trata-se de quantidade meramente estimativa, a ser demandada de acordo com a necessidade da Instituição, devendo ser processada pelo Sistema de Registro de Preço, tendo em vista que são contratações nas quais não é possível definir antecipadamente, e com precisão, a quantidade necessária dos itens descritos para atender a demanda do Sesc Goiás e Senac Goiás.
- 6.2. Assim, podendo haver a variação da demanda, a quantidade descrita no **TÓPICO 2 – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**, refere-se a mera estimativa, sem previsão exata de quantos produtos/serviços de fato serão adquiridos/executados.
- 6.3. Dessa forma, a contratação da Solução de VoIP, por intermédio do Sistema de Registro de Preços, apresenta-se como medida necessária e estratégica para assegurar a adequada prestação dos serviços e funcionamento das unidades do Sesc Goiás e Senac Goiás, considerando a imprevisibilidade da demanda exata e a necessidade recorrente de expansão e atualização dos recursos tecnológicos.
- 6.4. O Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc (Resolução nº 1.593/2024) e do Senac (Resolução nº 1.270/2024), em absoluta consonância com melhores práticas administrativas, prescrevem, em seu artigo 44, as hipóteses em que é admitida a utilização do sistema de registro de preços:

Art. 44. O registro de preço, sempre precedido de concorrência, pregão ou dispensa de licitação, poderá ser utilizado nas seguintes hipóteses:

I – quando for mais conveniente que a aquisição demande entrega ou fornecimento parcelado;

II – quando, pelas características do bem ou do serviço, houver necessidade de aquisições frequentes;

III – quando não for possível estabelecer, previamente, o quantitativo exato para o atendimento das necessidades;

IV – quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços por mais de um serviço social autônomo.

- 6.5. Esse dispositivo evidencia, de maneira incontestável, as situações em que o Sistema de Registro de Preços pode ser empregado pelo Sesc Goiás e o Senac Goiás, alinhando-se a cenários como o ora apresentado, nos quais não é possível definir previamente a quantidade exata de serviços a serem contratados, sendo a demanda sujeita a variações e aquisições parceladas, o que é característico dos serviços de conectividade em organizações complexas e descentralizadas.

- 6.6. Ainda, o normativo federal do Decreto nº 11.462/2023 reforça tal possibilidade, ao prever que: “O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses: I – quando, pelas características do objeto, houver necessidade de contratações permanentes ou frequentes; [...] V – quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração”^[1].
- 6.7. Por fim, nota-se que a opção pelo SRP está plenamente alinhada aos princípios da eficiência, planejamento, competitividade, isonomia, transparência e economicidade, os quais norteiam a atuação do Sesc Goiás e o Senac Goiás, garantindo atendimento tempestivo das necessidades institucionais e observância às diretrizes fixadas tanto pela legislação quanto pela normativa interna da instituição.

7. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

- 7.1. O processo de seleção será realizado por Menor Valor Global, formado por 22 (vinte e dois) itens, conforme tabela constante no tópico 2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO, deste Termo de Referência, devendo o interessado oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 7.2. O critério de julgamento adotado será o de menor valor global, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência quanto às especificações do objeto.
- 7.3. Cada item do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global.
- 7.4. A proposta comercial deve especificar o objeto com as características, marca/modelo, quantidades, valores e deverá ser redigida com clareza em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem alternativas, observados os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.
- 7.5. No(s) preço(s) cotado(s) pelo interessado considerar-se-ão incluídos todos os custos diretos e indiretos, necessários à completa e perfeita realização do objeto, tais como: despesas com mão de obra, administração, leis sociais, encargos de natureza trabalhista, previdenciário, alimentação, hospedagem, transporte de material e de pessoal, equipamentos e materiais, instalação, frete, seguros, embalagens, treinamentos, manuais, garantias (quando aplicável), qualquer despesa acessória e/ou necessária não especificada neste Termo de Referência, os tributos (impostos, taxas, emolumentos), inclusive o diferencial do ICMS de origem, nos casos de fornecimento de materiais oriundos de outro Estado que não de Goiás, contribuições fiscais e parafiscais, assim como o lucro, razão pela qual não serão considerados pleitos de acréscimos após a abertura da proposta.
- 7.6. As propostas comerciais deverão especificar claramente o prazo de sua validade, não podendo ser inferior a **90 (noventa) dias corridos**, contados da data de apresentação, sendo considerado este prazo na falta de especificação de outro na proposta.
- 7.7. A Licitante melhor classificada deverá realizar a Prova de Conceito (POC), conforme condições do Anexo III – Prova de Conceito.

8. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

8.1. Qualificação Técnica

- 8.1.1. A LICITANTE melhor classificada deverá apresentar comprovação da capacidade técnico-operacional, mediante apresentação de no mínimo um ou mais atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante forneceu objeto de natureza semelhante ao da licitação, sem qualquer restrição na qualidade dos materiais e serviços, bem como nas condições comerciais, devendo conter o nome, o endereço e o telefone de contato do atestante, ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.
- 8.1.2. A licitante melhor classificada deverá apresentar atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando: Quantidade mínima de 50% do quantitativo estimado do objeto.
- 8.1.3. Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante, não havendo qualquer restrição quanto ao ano-base a ser considerado para o quesito.
- 8.1.4. A licitante melhor classificada deverá apresentar carta/declaração dos fabricantes do Sistema de Telefonia em Nuvem (PABX Virtual) e do sistema de Call Center à comissão avaliadora indicando expressamente que o licitante é revenda autorizada no Brasil, estando apta a comercializar, implantar, prestar suporte e garantia da solução ofertada, caso vier a ser contratada.
- 8.1.5. A licitante melhor classificada deverá apresentar a seguinte documentação:
- a) A Licitante melhor classificada deverá apresentar licença de concessão da ANATEL para prestação dos serviços deste documento;
 - b) Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
 - c) Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- 8.1.6. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.
- 8.1.7. A Comissão de Licitação se reserva o direito de promover diligências através de contatos com o cliente, para certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados pelas licitantes.
- 8.1.8. Qualquer informação inexata ou inverídica apurada pela comissão, constante dos documentos de capacitação técnica, implicará na inabilitação da respectiva LICITANTE.

9. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA/EXECUÇÃO

- 9.1. A Ata de Registro de Preços e/ou instrumento equivalente, terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da última assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite previsto nas Resoluções Sesc de nº 1.593/2024 e Senac de nº 1.270/2024, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
- 9.1.1. O objeto tenha sido prestado regularmente;
 - 9.1.2. A CONTRATANTE mantenha interesse na execução do objeto;
 - 9.1.3. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação;
 - 9.1.4. Os preços contratados permaneçam compatíveis com a prática de mercado;
 - 9.1.5. A CONTRATADA mantenha as condições de qualificação e não esteja cumprindo penalidade que o impeça de formalizar e prorrogar contratos com o Sesc e Senac Goiás.

- 9.1.6.Exista dotação orçamentária;
- 9.1.7.Exista previsão no contrato acerca da prorrogação.
- 9.2. O CONTRATO proveniente da Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data da última assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite previsto nas Resoluções Sesc de nº 1.593/2024 e Senac de nº 1.270/2024.
- 9.3. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos de entrega e de execução:
- 9.3.1.A Contratada possui um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos para execução e disponibilização da solução em sua totalidade, a contar da data da última da assinatura do contrato e/ou documento equivalente;
- 9.3.2.A confirmação de recebimento dos equipamentos/serviços correrá após a conferência dos mesmos pelo técnico responsável e/ou Fiscal do contrato, e das demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, vedada a entrega de quaisquer equipamentos/serviços que apresente alguma irregularidade comprometendo a integridade ou que impossibilite o uso.
- 9.4. Para os casos de desacordo com as especificações dos itens, a CONTRATANTE não será obrigado a recebê-los/aceitá-los e a CONTRATADA deverá solucionar o problema conforme prazos informados no tópico 2 desde Termo de Referência.
- 9.5. Enquanto não ocorrer a correção, a empresa será considerada em atraso e, em consequência, sujeita as penalidades previstas.
- 9.6. Cabe à Contratada o cumprimento dos prazos de entrega do objeto nas condições e locais definidos e nas quantidades contratadas, a contar da data da última assinatura do contrato e/ou instrumento equivalente.
- 9.7. Todo o custo de transporte, manutenção, entregas, instalação e treinamento de equipe do Contratante é de responsabilidade da Contratada, não podendo invocar qualquer ônus ao contratante.
- 9.8. A Contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas podendo sofrer penalidades previstas em caso de não cumprimento do estabelecido.
- 9.9. Na hipótese de fato superveniente que justifique eventual prorrogação do prazo de execução e/ou entrega, a solicitação de prorrogação deve ocorrer durante o transcurso do prazo e termo aditivo deve ser formalizado, a fim de garantir a conclusão do objeto, seu recebimento e respectivo pagamento dentro da vigência contratual.

10. LOCAL DE FATURAMENTO E EXECUÇÃO:

10.1. SESC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

a) Local Faturamento

SESC ADMINISTRAÇÃO (CNPJ: 03.671.444/0001-47 Inscrição Estadual: Imune)

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC -Administração Regional no Estado de Goiás.

Endereço: Av.136, nº 1084, quadra F47, Lote 3,5 e 7, Setor Marista, Goiânia, Goiás, CEP: 74180-040.

b) Locais de Execução:

1. Administração Regional: Av.136, nº 1084, quadra F47, Lote 3,5 e 7, Setor Marista, Goiânia, Goiás, CEP: 74180-040;
2. Administração Regional: Rua 31-A, nº 43, Quadra 26, Lote 27-E, Setor Aeroporto, Goiânia, Goiás, CEP: 74075-470;
3. Núcleo Técnico de Manutenção: Avenida Deputado Jamel Cecílio, esquina com a Rua 122, nº 266, Setor Sul, Goiânia, Goiás, CEP: 74085-580;
4. Sesc Rua 19: Rua 19, Setor Central, nº 260, Goiânia, Goiás, CEP: 74030-090;
5. Unidade de Logística e Armazenamento Sesc: Alameda D, Quadra CHC, Lote 200, Chácara São Pedro, Aparecida de Goiânia, Goiás, CEP: 74923-200;
6. BiblioSesc I, II e III: unidades móveis;
7. OdontoSesc I, II e III: unidades móveis;
8. Sesc Saúde Visão: unidade móvel;
9. Sesc Saúde Mulher: unidade móvel;
10. Sesc Cidadania: Avenida C-197, Esquina com Avenida C-198 e Rua C-224, QD 498, LT 1/21, Jardim América, Goiânia, Goiás, CEP: 74270-030;
11. Sesc Faiçalville: Avenida Ipanema, nº 1600, Quadras 234 e 235, Setor Faiçalville, Goiânia, Goiás, CEP: 74350-010;
12. Sesc Universitário: Avenida Universitária, nº 1749, Setor Universitário, Goiânia, Goiás, CEP: 74610-100;
13. Sesc Centro: Rua 15, nº 268, QD 34 LT 26-E, Setor Central, Goiânia, Goiás, CEP: 74030-030;
14. Sesc Campinas: Avenida Rio Grande do Sul, nº 123, Setor Campinas, Goiânia, Goiás, CEP: 74520-070;
15. Sesc Mesa Brasil: Avenida Vera Cruz, Quadra 45-A, Lote 01 a 07, Jardim Guanabara, Goiânia, Goiás, CEP: 74675-830;
16. Sesc Med: Rua 82, nº 429, Quadra F-16, Lote 41, Setor Sul, Goiânia, Goiás, CEP: 74083-010;
17. Sesc Caldas Novas: Avenida Ministro Dr. Elias Bufaiçal, nº 600, Bairro Turista I, Caldas Novas, Goiás, CEP: 75680-001;
18. Sesc Thermas Jataí: Rodovia BR 158, nº 10000, Quadra Area, Lote Area, Fazenda Bonsucesso, Jataí, Goiás, CEP: 75801-701;
19. Sesc Pirenópolis: Rua dos Pireneus, nº 45, Centro, Pirenópolis, Goiás, CEP: 72980-000;
20. Sesc Vila Boa: Avenida Deusdete Ferreira de Moura, S/N, Quadra 10, Lote 01, Setor Leste, Goiás, CEP: 76600-000;
21. Sesc Anápolis: Av. Santos Dumont, S/N, esquina com Zeca Louza, Jundiá, Anápolis, Goiás, CEP: 75110-180;
22. Sesc Jataí: Rua Deputado Costa Lima, nº 2034, Vila Santa Maria, Jataí, Goiás, CEP: 75800-110;
23. Sesc Itumbiara: Rua Severiano de Paula, Quadra 02 Lote 17, Setor Bela Vista, Itumbiara, Goiás, CEP: 75510-250;
24. Sesc Mesa Brasil Luziânia: Avenida Contorno, S/N, Quadra 290, Lote 11, Parque Estrela Dalva IV, Luziânia, Goiás, CEP: 72821-315;

10.2. SENAC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

a) Local de Faturamento:

Administração Regional (CNPJ: 03.608.475/0001-53 Inscrição Estadual: Imune)

b) Locais de execução:

1. Administração Regional: Rua 31-A, nº 43, Quadra 26, Lote 27-E, Setor Aeroporto, Goiânia, Goiás, CEP: 74075-470;
2. Administração Regional: Av.136, nº 1084, quadra F47, Lote 3,5 e 7, Setor Marista, Goiânia, Goiás, CEP: 74180-040;
3. Laboratório Móvel de TI: unidade móvel;
4. Laboratório Móvel de Saúde: unidade móvel;
5. Laboratório Móvel de Beleza: unidade móvel;
6. Pet Móvel: unidade móvel;
7. Unidade de Logística e Armazenamento Senac: Alameda D, Quadra CHC, Lote 200, Chácara São Pedro, Aparecida de Goiânia, Goiás, CEP: 74923-200;
8. CEP Elias Bufaiçal: Rua 31-A, nº 43, Quadra 26, Lote 27-E, Setor Aeroporto, Goiânia, Goiás, CEP 74.075-470;
9. Faculdade Senac: Avenida Caiapó, nº 909, Quadra 89, Lote 41-E, Bairro Santa Genoveva, Goiânia, Goiás, CEP: 74.672-400;
10. Senac Infinite: Avenida Caiapó, nº 909, Quadra 89, Lote 41-E, Bairro Santa Genoveva, Goiânia, Goiás, CEP: 74.672-400;
11. CEP Cora Coralina: Avenida Independência, nº 1002, Quadra 942, Lote 26/32, Setor Leste Vila Nova, Goiânia, Goiás, CEP: 74.645-010;
12. CEP Aparecida de Goiânia: Avenida Dona Maria Cardoso, S/N, Quadra 29, Lote 06-09/19-22, Jardim da Luz, Aparecida de Goiânia, Goiás, CEP: 74.915-175;
13. CEP Redenção – Escola de Idiomas: Rua C 224, nº 128, Quadra 498 E, Lote 01/21, Jardim América, Goiânia, Goiás, CEP: 74.270-410;
14. Cora Restaurante Escola ALEGO: Av. Emival Bueno, 194, Qd. G, Lt. 01, Park Lozandes, Goiânia, Goiás, CEP: 74884-090;
15. Cora Restaurante Escola TJ/GO: Av. Assis Chateaubriand, 195, St. Oeste, Goiânia, Goiás, CEP: 74130-011;
16. Laboratório de Processamento de Alimentos: Avenida Dona Maria Cardoso, s/nº, Qd. 29 Lt. 23/24, Jardim Luz, Aparecida de Goiânia, Goiás, CEP: 74.915-175.
17. CEP Trindade: Rua 211, nº 355, Quadra Adm, Lote 00003, Setor Sol Dourado, Trindade, Goiás, CEP: 75.390-549.
18. CEP Anápolis: Avenida Senador Jose Lourenço Dias, nº 678, Centro, Anápolis, Goiás, CEP: 75.020-010.
19. CEP Rio Verde: Rua Ilídio Leão, nº 154, Vitória Régia, Rio Verde, Goiás, CEP: 75.908-793.
20. CEP Caldas Novas: Avenida Tiradentes, nº 98, Quadra OSRC8, Lote 0008D, Estância Itanhanga, Caldas Novas, Goiás, CEP: 75.680-350.
21. CEP Itumbiara: Rua Waldomiro Pereira, nº 90, Quadra 08, Ernestina Borges de Andrade, Itumbiara, Goiás, CEP: 75.528-395.
22. CEP Jataí: Rua Tarumã esquina com Rua Santos Dumont, nº 1394, Quadra 01, Lote Area, Setor Oeste, Jataí, Goiás, CEP: 75.804-076.
23. CEP Catalão: Rua Wagner Estelita Campos, nº 157, Centro, Catalão, Goiás, CEP: 75.701-290.
24. CEP Ceres: Avenida Brasil, nº 1.240, Praça Cívica, Centro, Ceres, Goiás, CEP: 76.300-000.
25. CEP Mineiros: Praça Coronel Manoel Francisco Vilela, esquina com Rua 14, S/N, Centro, Mineiros, Goiás, CEP: 75.830-002.
26. CEP Quirinópolis: V Leocádio de Souza Reis, nº 76, Quadra 24, Lote 15/16, Onício Resende, Quirinópolis, Goiás, CEP: 75.860-000.
27. CEP Luziânia: Alameda Santa Maria, esquina com Alameda do Teatro, S/N, Quadra Area Especial NM, Setor Aeroporto, Luziânia, Goiás, CEP: 72.801-020.
28. CEP Porangatu: Avenida Brasília, nº 30, Esquina com a Rua F5, Setor Leste, Porangatu, Goiás, CEP: 76.550-000.
29. CEP Iporá: Av. 24 de Outubro, Esq. c/Rua Lázaro Vieira. s/n, Lt. 04, Centro, Iporá, Goiás, CEP: 76.200-000.
30. CEP Ipameri: Rua Gal. Mascarenhas de Moraes, s/n, Centro, Ipameri, Goiás, CEP: 75.800-000.
31. CEP Itaberaí: Av. Pedras Brilhantes, s/n, Qd. 21, Lt. AIN2, Loteamento Alto da Bela Vista, Itaberaí, Goiás, CEP: 74.630-000.
32. CEP Alexânia: Av. Neson Santos, Com as Rua 20 e 22, Alexânia, Goiás, CEP: 72.930-000 .

11. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

LOTE ÚNICO			
ITENS SESC			
ITEM	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
1	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO I	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
2	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO II	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
3	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO III	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
4	LICENÇA DE CALL CENTER	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal

5	LICENÇA DE SUPERVISOR	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
6	LICENÇA DE URA MULTINÍVEL	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
7	ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
8	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
9	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
10	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
11	AQUISIÇÃO DE FONES DE CABEÇA BIAURICULAR USB	Pagamento único - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
ITENS SENAC			
ITEM	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
12	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO I	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
13	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO II	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
14	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO III	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
15	LICENÇA DE CALL CENTER	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
16	LICENÇA DE SUPERVISOR	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
17	LICENÇA DE URA MULTINÍVEL	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
18	ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
19	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
20	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
21	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III	Pagamento anual - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal
22	AQUISIÇÃO DE FONES DE CABEÇA BIAURICULAR USB	Pagamento único - Conforme demanda	Mediante a entrega do objeto, relatórios que comprove a execução dos mesmos, aprovação do fiscal e apresentação da Nota Fiscal

11.2. Os pagamentos estarão condicionados à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelo fiscal formalmente designado.

11.3. O pagamento será efetuado no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura , desde que os serviços tenham sido conferidos e aceitos pela CONTRATANTE.

- 11.4.** A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da documentação que consta no edital, nada obstante que a própria entidade constata a regularidade da Contratada por intermédio de consulta on-line aos sítios eletrônicos oficiais pertinentes.
- 11.5.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 11.6.** Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 11.6.1.** não entregou as quantidades contratadas de acordo com as exigências contidas neste instrumento;
- 11.6.2.** deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 11.6.3.** deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 11.6.4.** Constatando-se a situação de irregularidade na documentação fiscal da contratada será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 30 (trinta) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.
- 11.6.5.** A não regularização das condições de qualificação no prazo estipulado ensejará a aplicação de penalidades e, conforme o caso, a rescisão contratual, após regular processo administrativo no qual sejam assegurados o contraditório e a ampla defesa, cabendo ao Sesc e Senac Goiás o pagamento pelo objeto regularmente executado.
- 11.6.6.** O pagamento será efetuado através de Crédito em Conta ou Boleto Bancário, observando os prazos e condições estipulados neste instrumento;
- 11.6.7.** No caso de pagamento através de crédito em conta, a conta indicada deve ser de titularidade da CONTRATADA e será incluída no cadastro de fornecedores, não sendo efetuado o pagamento através de crédito em conta de terceiros;
- 11.6.8.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:
- EM = I x N x VP, sendo:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.
- VP = Valor da parcela a ser paga.
- I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- I = (TX)
- I = (6/100) / 365
- I = 0,00016438
- TX (percentual de Taxa Anual) = 6%

12. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE CONTRATANTE

- 12.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 12.2.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto por colaborador especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 12.3.** Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução do objeto, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 12.4.** Pagar à CONTRATADA o valor resultante do fornecimento e prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 12.5.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada.
- 12.6.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 12.6.1.** Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 12.6.2.** Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 12.6.3.** Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 12.7.** Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do contrato.
- 12.8.** Realizar avaliações periódicas da qualidade do fornecimento/serviços, após seu recebimento.
- 12.9.** Cientificar o órgão competente para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA.
- 12.10.** Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.
- 12.11.** A autoridade competente designará representantes para as funções de gestor e fiscal de contratos.
- 12.12.** Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta aceita e condições descritas neste Termo de Referência;
- 12.13.** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 12.14.** Proporcionar as facilidades que considerar indispensáveis a boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso, se necessário, de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA nas suas dependências;
- 12.15.** Suspender a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- 12.16.** Cumprir as orientações técnicas expedidas pela CONTRATADA eximindo-a de responsabilidades no caso de não autorizar a realização de quaisquer serviços por ela recomendadas.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1.** Executar o objeto conforme especificações deste instrumento e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste instrumento e em sua proposta.
- 13.2.** Quando solicitado pela Contratante, a Contratada deverá apresentar comprovante de funcionamento da plataforma de telefonia em modo redundante, sendo eles:
- 13.2.1.** Documento de Arquitetura Técnica (Diagramas e descrição da infraestrutura redundante);
- 13.2.2.** Teste de Failover (Relatórios e logs de simulações);
- 13.2.3.** Documentação de Data Center (Certificados e informações dos PoPs);
- 13.2.4.** Plano de Continuidade de Negócios (BCP) e Recuperação de Desastres (DRP);
- 13.3.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE, devendo ressarcir imediatamente à CONTRATANTE em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no chamamento público, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 13.4.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 13.5.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 13.6.** Executar o objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 13.7.** Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 13.8.** Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- 13.9.** Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados para a execução do serviço.
- 13.10.** Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 13.11.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE.
- 13.12.** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 13.13.** Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 13.14.** Cumprir as regras, prazos, horários e locais de entrega.
- 13.15.** Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 13.16.** Manter durante toda a execução do contrato as condições de qualificação e adotar as medidas necessárias para a regularização de eventuais pendências nesta documentação.
- 13.17.** Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.
- 13.18.** Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 13.19.** Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do objeto da contratação.
- 13.20.** Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal quando da instalação dos bens/equipamentos e prestação de eventuais serviços.
- 13.21.** Todo o custo de transporte, manutenção, entregas, instalação e treinamento de equipe do Contratante é de responsabilidade da Contratada, não podendo invocar qualquer ônus ao contratante.
- 13.22.** A Contratada deverá reparar ou substituir o ativo inoperante ou danificado no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da data de notificação enviada pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento.
- 13.23.** Todos os materiais entregues deverão ser novos, lacrados e em suas caixas originais;
- 13.24.** Trocas ou garantias dos componentes serão de responsabilidade da contratada durante todo o período de vigência do contrato.
- 13.25.** Caso não seja possível a executar na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 3 (três) dias de antecedência, dentro do prazo de execução, para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.
- 13.26.** A Contratada cumprirá fielmente com as obrigações assumidas podendo sofrer penalidades previstas em caso de não cumprimento do estabelecido.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 14.1.** A contratada não poderá transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

15. DO REAJUSTE

- 15.1.** Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo 12 (doze) meses, sendo que dentro do prazo de vigência da Ata de Registro de Preço ou, Contrato ou instrumento equivalente, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 12 (doze) meses a contar da data de apresentação da proposta, mediante a aplicação do índice IST, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 15.2.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último

reajuste.

15.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

15.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

15.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

15.6. Conforme previsto no art. 43, do Regulamento, o reajuste previsto em contrato será poderá ser formalizado por apostilamento ou aditivo, sendo possível a negociação entre as partes quanto ao percentual a ser aplicado, mediante expressa concordância da contratada com a respectiva carta de anuência.

16. GARANTIA CONTRATUAL

16.1. A licitante vencedora deverá recolher, a título de garantia de execução contratual, a importância de 3% (três por cento) do valor total do Contrato, em até 30 (trinta) dias corridos após a data da última assinatura do Contrato.

16.2. O recolhimento do valor correspondente à Garantia, mencionada no tópico 16.1 acima, poderá ser efetuado numa das seguintes modalidades:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Carta de Fiança Bancária; ou
- c) Seguro Garantia;

16.3. Caso seja efetuada a Caução em dinheiro, esta deverá ser efetuada em conta específica a ser informada no ato da assinatura do Contrato, pela Contratante.

16.4. Caso a opção seja pela Carta Fiança Bancária, esta deve ser emitida por banco regulado e supervisionado pelo Banco Central do Brasil.

16.5. E se optar pelo Seguro Garantia, este deverá ser emitido por seguradora registrada na SUSEP.

17. PENALIDADES

17.1. Em caso de inadimplemento total, parcial, sem motivo de força maior, a licitante estará sujeita, no que couber, e garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

17.1.1. Por atraso injustificado:

- a) Advertência;
- b) Multa; e
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc e Senac Goiás, por um prazo de até 3 (três) anos.

17.1.2. Por inexecução total ou parcial do objeto:

- a) Advertência;
- b) Multa; e
- c) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc e Senac Goiás, por um prazo de até 3 (três) anos.

17.2. Para fins de dosimetria da penalidade, serão aplicados os seguintes parâmetros:

17.2.1. FALTAS LEVES: na hipótese de inadimplemento parcial de obrigações de pequena monta, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos relevantes aos serviços da contratante e a despeito das quais a regular prestação dos serviços não reste inviabilizada;

17.2.2. FALTAS MÉDIAS: caracterizadas pela inexecução parcial do Ata de Registro de Preços, Contrato ou instrumento equivalente que, embora não inviabilizem a execução do objeto, acarretam prejuízos à contratante.

17.2.3. FALTAS GRAVES: caracterizadas pela inexecução parcial ou total de obrigações que acarretem prejuízos aos serviços da contratante, inviabilizando total ou parcialmente a execução da Ata de Registro de Preços, Contrato ou instrumento equivalente, notadamente em decorrência de conduta culposa da CONTRATADA.

17.2.4. FALTAS GRAVÍSSIMAS: caracterizadas por inexecução parcial ou total de obrigações que acarretem prejuízos relevantes aos serviços da contratante, podendo levar, inclusive, a interrupção de serviços essenciais, causar dano ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, lesão corporal, ou mesmo gerar dano reputacional à imagem da contratante, inviabilizando a execução da Ata de Registro de Preços, Contrato ou instrumento equivalente, em decorrência de conduta culposa ou dolosa da CONTRATADA.

17.3. De acordo com os conceitos apresentados nos itens 17.2.1 a 17.2.4, será utilizada a seguinte escala:

FALTA	GRAU
LEVE	1
MÉDIA	2
GRAVE	3
GRAVÍSSIMA	4

17.4. A dosimetria da penalidade será realizada conforme pontuação obtida pela empresa em virtude do número de ocorrências identificadas durante a fiscalização contratual, considerando-se as obrigações previstas neste Instrumento e a tabela abaixo:

OCORRÊNCIA	GRAU
1. Interrupção no fornecimento que acarrete a suspensão na prestação de serviços essenciais pelo Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	4
2. Inexecução contratual que gere dano reputacional à imagem do Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	4
3. Inexecução total ou parcial que acarrete a interrupção parcial dos serviços prestados pelo Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	3

4. Inexecução total ou parcial que, embora acarrete prejuízo, não chega ao ponto de gerar a interrupção dos serviços prestados pelo Sesc Goiás e/ou Senac Goiás.	2
--	---

17.5. O percentual de multa compensatória será aplicado de acordo com a tabela abaixo, respeitado o máximo de 30% (trinta por cento) sobre o valor global do contrato:

Tabela 1	
Grau	Correspondência
1	3% (três por cento)
2	5% (cinco por cento)
3	10% (dez por cento)
4	15% (quinze por cento)

17.6. As multas estabelecidas nesta cláusula são independentes e terão aplicação cumulativa e consecutivamente, de acordo com as normas que regeram a contratação, mas somente serão definitivas depois de exaurido o processo administrativo.

17.7. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa será proporcional à parcela que deixou de ser executado e/ou entregue.

17.8. Em caso de reincidência por atraso injustificado poderá a empresa ser penalizada com sanção mais grave.

17.9. A suspensão do direito de licitar e contratar será aplicada quando:

- a) a inexecução contratual acarretou dano reputacional à contratante;
- b) a inexecução contratual acarretou a paralisação de serviços essenciais;
- c) houve reincidência na inexecução contratual, mesmo após reiteradas notificações enviadas pelo fiscal da Ata de Registro de Preços ou, Contrato ou instrumento equivalente sem que a empresa tenha envidado esforços para regularizar as falhas; ou
- d) demais casos apurados em processo administrativo.

17.10. O prazo da suspensão do direito de licitar e contratar será definido em processo administrativo, a partir dos seguintes parâmetros:

17.10.1. 03 (três) anos, para a situação descrita no item 17.9, "a", "b" e "c";

17.10.2. 01 (um) ano, para os demais casos, sempre que não houver justificativa para o agravamento da penalidade.

17.11. Caso a inexecução contratual se enquadre em mais de uma hipótese prevista no tópico 17.9 deverá ser aplicado o maior prazo, de acordo com os parâmetros definidos no tópico 17.10, salvo se as situações atenuantes justificarem prazo menor.

17.12. Estará sujeita à penalidade de Impedimento do Direito de Licitar pelo prazo mínimo de 04 (quatro) e máximo de 06 (seis) anos, com abrangência nacional, a licitante que incorrer em alguma das hipóteses a seguir:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

17.13. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para a contratante;
- e) a reparação integral dos danos causados à CONTRATANTE.

17.14. Só serão considerados motivos de força maior, para fins de isenção das penalidades previstas neste instrumento, todo fato ou circunstâncias imprevisíveis, impossíveis de serem evitadas, que impeçam real e diretamente o cumprimento das obrigações contratuais, como definido no Código Civil Brasileiro.

17.15. Fica facultada a defesa prévia da CONTRATADA, em qualquer caso de aplicação de penalidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

17.16. Em caso de aplicação da penalidade de multa, quando transcorridos os prazos estabelecidos para defesa e para pagamento, a CONTRATANTE reserva-se o direito de reter e/ou descontar o valor da penalidade dos créditos que a CONTRATADA eventualmente tenha a seu favor, sem prejuízo da proposição de medidas judiciais e ou extrajudiciais cabíveis.

17.17. Na hipótese de recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços, Contrato ou instrumento equivalente no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data da convocação, a empresa estará sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor registrado no Contrato ou instrumento equivalente, podendo culminar com a suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o Sesc e Senac Goiás, por um prazo de até 3 (três) anos, a depender dos prejuízos acarretados, bem como com a perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades, conforme expressa disposição do inciso II do art. 39 do Regulamento de Licitações e Contratos, a depender dos prejuízos acarretados.

17.18. Na hipótese prevista no tópico 17.17 acima, a contratante poderá convocar as demais participantes, respeitada a ordem de classificação.

17.19. O prazo de convocação para assinatura da Ata de Registro de Preço, Contrato ou instrumento equivalente, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela empresa vencedora, durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE.

18. DA CONFIDENCIALIDADE

18.1. A CONTRATADA reconhece que, durante a execução do objeto contratual, poderá ter acesso, ainda que de forma indireta ou não intencional, a informações confidenciais e dados pessoais.

18.2. A CONTRATADA compromete-se a manter total confidencialidade em relação às informações confidenciais e aos dados pessoais acessados, comprometendo-se a não os divulgar, ceder, doar, repassar, vender, reproduzir por qualquer meio, transferir, armazenar em nuvem ou dispositivos removíveis, enviar por e-mail ou distribuí-los a terceiros, salvo mediante autorização expressa da CONTRATANTE. Também se

obriga a não os utilizar para benefício próprio ou de terceiros, ou para qualquer finalidade ou atividade diversa da execução do objeto contratual.

- 18.3.** Para fins deste Instrumento, consideram-se informações confidenciais quaisquer dados, informações técnicas, negociais ou conhecimentos relacionados ao negócio, produtos, serviços, sistemas, hardware, software, desenvolvimento, bases de dados, listas de clientes e fornecedores, relatórios, processos, técnicas administrativas, especificações, projetos, aquisições, contabilidade, marketing, correspondências, e-mails, entre outros, obtidos em razão do serviço prestado, independentemente da forma de apresentação (escrita, digital, oral ou visual).
- 18.4.** Para os fins deste Instrumento, consideram-se dados pessoais quaisquer informações relacionadas a uma pessoa natural que permitam identificá-la ou torná-la identificável, como nome completo, RG, CPF, e-mail, data de nascimento, endereço, telefone, fotografia, dados de saúde, e outros dados eventualmente acessados ou coletados durante a execução do objeto contratual.
- 18.5.** A CONTRATADA está ciente de que é expressamente proibido utilizar informações confidenciais ou dados pessoais obtidos no curso da execução do objeto contratual para qualquer finalidade não autorizada pela CONTRATANTE.
- 18.6.** A CONTRATADA obriga-se a preservar a confidencialidade das informações e a proteção dos dados pessoais eventualmente armazenados em decorrência da execução do objeto contratual para a CONTRATANTE, garantindo que sejam mantidos em local seguro e acessíveis exclusivamente por pessoas devidamente autorizadas.
- 18.7.** Caso ocorra qualquer falha na manutenção do sigilo, a CONTRATADA compromete-se a informar imediatamente à CONTRATANTE, reconhecendo que a comunicação não exclui sua responsabilidade pelos danos decorrentes.
- 18.8.** A CONTRATADA compromete-se a devolver e/ou eliminar todos as informações e dados pessoais tratados, nos seguintes casos:
- a) Por solicitação da CONTRATANTE;
 - b) Em caso de rescisão contratual;
 - c) Com o término da vigência do contrato, salvo obrigação legal que justifique sua manutenção.
- 18.9.** Em caso de violação das obrigações previstas nesta Cláusula, a CONTRATADA será responsável por ressarcir a CONTRATANTE por perdas e danos, incluindo danos materiais e imateriais decorrentes do descumprimento, bem como por ações de terceiros que resultem de seu ato ou omissão.
- 18.10.** A CONTRATADA reconhece que será solidariamente responsável por eventuais multas impostas por autoridades competentes, indenizações individuais ou coletivas ajuizadas por titulares de dados, além de ser obrigada a reparar perdas e danos adicionais, sejam eles materiais, morais ou reputacionais.
- 18.11.** Esta Cláusula de Confidencialidade possui caráter irrevogável e irretratável, sendo válida a partir da assinatura do Contrato e permanecendo em vigor por um período de 10 (dez) anos após o término da relação contratual e a devolução integral de quaisquer informações e dados pessoais armazenados pela CONTRATADA.

19. DA PROTEÇÃO DE DADOS

- 19.1.** As Partes comprometem-se a tratar os dados pessoais necessários à execução do presente Instrumento exclusivamente para as finalidades nele previstas, em estrita conformidade com as condições pactuadas, respeitando integralmente a legislação vigente aplicável à segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 19.2.** As Partes obrigam-se a se adequar a quaisquer alterações legislativas que impactem a estrutura do contrato ou a execução de suas atividades, garantindo a continuidade do cumprimento das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais.
- 19.3.** A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a realizar o tratamento de seus dados pessoais fornecidos em decorrência deste Instrumento, permitindo sua coleta, conservação, utilização e, quando necessário, transferência às empresas do SISTEMA FECOMÉRCIO, exclusivamente para o cumprimento das atividades contratuais, obrigações legais e regulatórias.
- 19.4.** A CONTRATADA assegurará que os dados pessoais necessários à execução do presente Instrumento e seus aditivos não sejam acessados, compartilhados ou transferidos para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem o consentimento prévio por escrito da CONTRATANTE.
- 19.5.** Caso a CONTRATANTE autorize o compartilhamento de dados pela CONTRATADA, a CONTRATADA deverá garantir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos Dados Pessoais estabelecida neste Instrumento. Não obstante, a CONTRATADA será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais, como se as tivesse realizado.
- 19.6.** Durante a vigência do contrato e após seu término, pelo prazo legal necessário ao exercício regular de direitos, a CONTRATADA compromete-se a assegurar, no tratamento de dados pessoais, os seguintes princípios:
- a) Boa-fé na coleta e utilização dos dados;
 - b) Finalidade legítima, específica e informada, com tratamento compatível com o propósito estabelecido;
 - c) Minimização, limitando a coleta ao estritamente necessário;
 - d) Livre acesso aos titulares, com consulta facilitada e gratuita sobre os dados tratados;
 - e) Garantia da qualidade, com dados atualizados e exatos;
 - f) Transparência, com informações claras e acessíveis aos titulares;
 - g) Segurança, mediante a adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas;
 - h) Prevenção de danos aos titulares;
 - i) Não discriminação em decorrência de tratamento indevido;
 - j) Accountability (prestação de contas) sobre as práticas de proteção de dados.
- 19.7.** A CONTRATADA deve, mediante solicitação da CONTRATANTE, realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados tratados, conforme disposto na LGPD.
- 19.8.** A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE imediatamente por meio do Encarregado de Proteção de Dados (Encarregado de Proteção de Dados) sobre qualquer solicitação, reclamação ou notificação administrativa, judicial ou do próprio titular relacionada ao tratamento de dados pessoais decorrente do contrato.
- 19.9.** A CONTRATADA deverá:
- a) Manter registros atualizados das operações de tratamento de dados realizadas;
 - b) Adotar medidas técnicas e administrativas eficazes para evitar destruição, perda, alteração, acesso não autorizado ou tratamento inadequado de dados pessoais;

- c) Assegurar a segurança das informações tratadas.
- 19.10.** Em caso de incidentes de segurança (perda, alteração, deleção ou divulgação indesejada ou não autorizada) ou descumprimento das obrigações contratuais ou legais, a CONTRATADA deverá:
- a) Notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas por meio do Encarregado de Proteção de Dados;
 - b) Fornecendo informações detalhadas sobre o ocorrido, se possível, contendo no mínimo: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela CONTRATADA; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente); (v) identidade específica de cada um dos titulares afetados; (vi) dados de contato do Encarregado pelo Tratamento de Dados da CONTRATADA, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vii) descrição das possíveis consequências do evento; e (viii) as medidas adotadas para mitigação dos danos.
 - c) Auxiliar a CONTRATANTE no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas relacionadas à proteção de dados, implementando ações necessárias para resolver incidentes e minimizar riscos;
 - d) Manter sigilo e não divulgar qualquer informação sobre eventual incidente de segurança;
 - e) A CONTRATANTE avaliará o incidente e notificará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e os titulares, quando entender necessário;
 - f) A CONTRATADA se responsabilizará por quaisquer sanções e indenizações decorrentes de incidentes causados em razão de sua única e exclusiva conduta, restando este instrumento contratual constituído como título executivo extrajudicial, caso a CONTRATANTE venha a arcar com quaisquer danos.
- 19.11.** A CONTRATANTE tem o direito de acompanhar, monitorar e auditar as atividades da CONTRATADA relacionadas à proteção de dados pessoais, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.
- 19.12.** Na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, deverá a CONTRATADA providenciar a imediata remediação, comprovando à CONTRATANTE, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, as medidas mitigadoras adotadas.
- 19.13.** A propriedade dos dados pessoais tratados no âmbito do contrato permanecerá exclusivamente da CONTRATANTE, seus empregados, clientes, fornecedores ou parceiros, não transferindo qualquer titularidade à CONTRATADA.
- 19.14.** O descumprimento de obrigações legais ou contratuais pela CONTRATADA ou por terceiros por ela contratados, gerará sua responsabilidade exclusiva, ficando isenta a outra parte de quaisquer consequências legais decorrentes.
- 19.15.** A CONTRATANTE reserva-se o direito de regresso contra a CONTRATADA para ressarcimento de prejuízos decorrentes de violações às obrigações assumidas nesta cláusula.

20. DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

- 20.1.** A CONTRATADA reconhece e declara estar plenamente ciente das normas legais relativas à prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, em conformidade com a legislação brasileira aplicável, especialmente o Código Penal, a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e a Lei n.º 12.683/2012 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro). Compromete-se a cumpri-las rigorosamente, abrangendo seus sócios, administradores, colaboradores e terceiros que atuem em seu nome, de forma direta ou indireta.
- 20.2.** No cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência, a CONTRATADA se compromete a: (i) Conduzir suas atividades e práticas comerciais com ética, integridade e total observância à legislação vigente; (ii) Adotar as melhores práticas de monitoramento e controle com o intuito de prevenir atos de corrupção, fraudes, ilícitos ou lavagem de dinheiro praticados por seus representantes ou terceiros contratados.
- 20.3.** A CONTRATADA compromete-se a adotar, na medida de sua estrutura e capacidades, práticas e medidas adequadas para a prevenção de atos ilícitos e para o cumprimento da legislação aplicável.
- 20.4.** A CONTRATANTE reserva-se o direito de, periodicamente, realizar auditorias nos processos e registros da CONTRATADA relacionados a este Termo de Referência, a fim de verificar o cumprimento das disposições éticas e anticorrupção.
- 20.5.** A CONTRATADA deverá garantir à CONTRATANTE amplo e irrestrito acesso às informações e documentos necessários para tais verificações.
- 20.6.** A CONTRATADA compromete-se a informar de imediato à CONTRATANTE qualquer situação que caracterize, ou possa caracterizar, conflito de interesses, prática de corrupção, fraude ou outra irregularidade relacionada ao Termo de Referência.
- 20.7.** No caso de vir a ser denunciada ou investigada por condutas contrárias à ética ou integridade empresarial, a CONTRATADA deverá comunicar a ocorrência prontamente à CONTRATANTE e colaborar integralmente com as investigações cabíveis.
- 20.8.** A CONTRATANTE coloca à disposição canais de denúncia seguros e confidenciais, que deverão ser utilizados pela CONTRATADA sempre que houver necessidade.
- 20.9.** O descumprimento de qualquer disposição desta cláusula poderá ensejar a rescisão imediata da Ata de Registro de Preço, Contrato e/ou documento equivalente, a exclusivo critério da CONTRATANTE, sem necessidade de aviso prévio ou outra formalidade.

21. INDICAÇÃO DE FISCAIS E DE GESTORES DE CONTRATO

21.1. SUGESTÃO DE FISCAIS E SUPLENTES DO SESC GOIÁS

21.1.1. SESC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL – Setor Marista e Setor Aeroporto

Fiscal: Maria Inês dos Santos

Cargo: Assessor Técnico Administrativo III

Matrícula: 6095 CPF: xxx.xxx.xxx-34

Suplente: Wagner Lomazzi

Cargo: Supervisor da Seção Apoio Operacional

Matrícula: 3081 CPF: xxx.xxx.xxx-00

21.1.2. NÚCLEO TÉCNICO DE MANUTENÇÃO

Fiscal: Maria Inês dos Santos

Cargo: Assessor Técnico Administrativo III

Matrícula: 6095 CPF: xxx.xxx.xxx-34

Suplente: Wagner Lomazzi

Cargo: Supervisor da Seção Apoio Operacional e Manutenção
Matrícula: 3081 CPF: xxx.xxx.xxx-00

21.1.3. SESC RUA 19

Fiscal: Maria Inês dos Santos

Cargo: Assessor Técnico Administrativo III

Matrícula: 6095 CPF: xxx.xxx.xxx-34

Suplente: Wagner Lomazzi

Cargo: Supervisor da Seção Apoio Operacional e Manutenção

Matrícula: 3081 CPF: xxx.xxx.xxx-00

21.1.4. UNIDADE DE LOGISTICA E AMARZENAMENTO - SESC

Fiscal: Cleber Silva dos Santos

Cargo: Assistente Administrativo II

Matrícula: 7038 CPF: xxx.xxx.xxx-00

Suplente: Luciano Alves de Castro

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 6816 CPF: xxx.xxx.xxx-71

21.1.5. BIBLIOSESC I E II

Fiscal: Yana Araújo Barreto

Cargo: Assessor técnico III

Matrícula: 11844 CPF: xxx.xxx.xxx-87

Suplente: Heloíse Ferreira Barbosa

Cargo: Secretária Gerência

Matrícula: 10915 CPF: xxx.xxx.xxx-29

21.1.6. BIBLIOSESC III

Fiscal: Alexssandra Cristina da Costa Sousa

Cargo: Coordenadora de Cultura e Recreação

Matrícula: 9496 CPF: xxx.xxx.xxx-09

Suplente: Jailson Franco Ribeiro Filho

Cargo: Assistente Administrativo I - Secretario

Matrícula: 12396 CPF: xxx.xxx.xxx-06

21.1.7. ODONTOSESC I, II E III

Fiscal: Rosane Cândido da Costa Aguiar

Cargo: Dentista

Matrícula: 11774 CPF: xxx.xxx.xxx-72

Suplente: Dalila Arantes Rezende

Cargo: Assessor Técnico III

Matrícula: 11170 CPF: xxx.xxx.xxx-06

21.1.8. SESC SAÚDE VISÃO

Fiscal: Kelly Cordeiro Ferreira Lopes

Cargo: Assessor Técnico III

Matrícula: 12003 CPF: xxx.xxx.xxx-36

Suplente: Pamela Paula Silva de Souza Boaventura

Cargo: Técnica de Enfermagem

Matrícula: 11255 CPF: xxx.xxx.xxx-30

21.1.9. SESC SAÚDE MULHER

Fiscal: Gabriela Afonso Schütz

Cargo: Secretária Administrativa

Matrícula: 9346 CPF: xxx.xxx.xxx-60

Suplente: Fernanda Rezende de Souza

Cargo: Coordenação Técnica

Matrícula: 6286 CPF: xxx.xxx.xxx-89

21.1.10. SESC CIDADANIA

Fiscal: Isabela Rosa Rodrigues

Cargo: Chefe do Setor Administrativo

Matrícula: 5022 CPF: xxx.xxx.xxx-72

Suplente: Wanessa Pereira Barrelli

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 6956 CPF: xxx.xxx.xxx-08

21.1.11. SESC FAIÇALVILLE

Fiscal: Patrícia Ferreira Santos

Cargo: Coordenadora do Setor de Serviços Gerais

Matrícula: 4926 CPF: xxx.xxx.xxx-42

Suplente: Leandro Vinícius Vieira de Siqueira

Cargo: Assistente Administrativo I

Matrícula: 10621 CPF: xxx.xxx.xxx-54

21.1.12. SESC UNIVERSITÁRIO

Fiscal: Maísa Grecco

Cargo: Secretária de Unidade

Matrícula: 8321 CPF: xxx.xxx.xxx-93

Suplente: Juliana Gonçalves Costa Santos

Cargo: Assessor Técnico III

Matrícula: 9666 CPF: xxx.xxx.xxx-82

21.1.13. SESC CENTRO

Fiscal: Ana Luiza de Souza Almeida

Cargo: Assistente Administrativo I - Secretária da Gerência

Matrícula: 8476 CPF: xxx.xxx.xxx-12

Suplente: Kamile Freires Pereira

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 11179 CPF: xxx.xxx.xxx-75

21.1.14. SESC CAMPINAS

Fiscal: Eric Fabricio da Silva

Cargo: Assistente Técnico III

Matrícula: 6329 CPF: xxx.xxx.xxx-49

Suplente: Juliana Camila Chaves da Silva

Cargo: Assistente administrativo III

Matrícula: 11689 CPF: xxx.xxx.xxx-30

21.1.15. SESC MESA BRASIL

Fiscal: Cleber Silva dos Santos

Cargo: Assistente Administrativo II

Matrícula: 7038 CPF: xxx.xxx.xxx-00

Suplente: Luciano Alves de Castro

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 6816 CPF: xxx.xxx.xxx-71

21.1.16. SESC MED

Fiscal: Gabriela Afonso Schütz

Cargo: Secretária Administrativa

Matrícula: 9346 CPF: xxx.xxx.xxx-60

Suplente: Fernanda Rezende de Souza

Cargo: Coordenação Técnica

Matrícula: 6286 CPF: xxx.xxx.xxx-89

21.1.17. SESC CALDAS NOVAS

Fiscal: Cássio Rubens de Sousa

Cargo: Coordenador do Setor Administrativo / Financeiro

Matrícula: 5568 CPF: xxx.xxx.xxx-24

Suplente: Elaine Cintra Pereira

Cargo: Assistente Administrativo I - Secretária de Unidade Executiva

Matrícula: 10743 CPF: xxx.xxx.xxx-20

21.1.18. SESC THERMAS JATAÍ

Fiscal: Jailson Franco Ribeiro Filho

Cargo: Assistente Administrativo I – Secretario

Matrícula: 12396 CPF: xxx.xxx.xxx-06

Suplente: Adriano Costa da Silva

Cargo: Assistente Técnico III - CEIN

Matrícula: 12291 CPF: xxx.xxx.xxx-45

21.1.19. SESC PIRENÓPOLIS

Fiscal: Hiara da Silva Modesto

Cargo: Assistente Técnico III – Financeiro

Matrícula: 5966 CPF: xxx.xxx.xxx-15

Suplente: Brenda Marques

Cargo: Assessor Técnico III – Nutricionista

Matrícula: 11129 CPF: xxx.xxx.xxx-06

21.1.20. SESC VILA BOA

Fiscal: Raquel Monteiro de Moura

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 11595 CPF: xxx.xxx.xxx-90

Suplente: Polyanna de Jesus Rodrigues

Cargo: Assistente Administrativo I - Secretária

Matrícula: 11580 CPF: xxx.xxx.xxx-62

21.1.21. SESC ANÁPOLIS

Fiscal: Denis Edson Leite Sales

Cargo: Coordenador de Setor – Serviços Gerais

Matrícula: 5931 CPF: xxx.xxx.xxx-60

Suplente: David Wendher Soares Costa

Cargo: Assistente Administrativo

Matrícula: 6962 CPF: xxx.xxx.xxx-45

21.1.22. SESC JATAÍ

Fiscal: Cristina Medeiros Carvalho

Cargo: Assistente Técnico I - Serviços Gerais

Matrícula: 8994 CPF: xxx.xxx.xxx-49

Suplente: Rayanne Alves Siqueira

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 9612 CPF: xxx.xxx.xxx-02

21.1.23. SESC ITUMBIARA

Fiscal: Cleiber Rogério Rodrigues Júnior

Cargo: Assistente Técnico III - Áudio e Vídeo

Matrícula: 8572 CPF: xxx.xxx.xxx-29

Suplente: Fernanda Soares de Barros

Cargo: Assistente Técnico I

Matrícula: 8557 CPF: xxx.xxx.xxx-34

21.1.24. SESC MESA BRASIL LUZIÂNIA

Fiscal: Gabriela Orsine Correa

Cargo: Secretária de Unidade

Matrícula: 12117 CPF: xxx.xxx.xxx-69

Suplente: Diego Lima de Oliveira

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 12118 CPF: xxx.xxx.xxx-50

21.2. SUGESTÃO DE FISCAIS E SUPLENTES DO SENAC GOIÁS

21.2.1. SENAC ADMINISTRAÇÃO REGIONAL – Setor Marista e Setor Aeroporto

Fiscal: Maria Inês dos Santos

Cargo: Assessor Técnico Administrativo III

Matrícula: 6095 CPF: xxx.xxx.xxx-34

Suplente: Wagner Lomazzi

Cargo: Supervisor da Seção Apoio Operacional

Matrícula: 3081 CPF: xxx.xxx.xxx-00

21.2.2. LABORATÓRIO MÓVEL DE TI, SAÚDE E BELEZA E PET MÓVEL

Fiscal: Karina Fagundes Bárbara

Cargo: Coordenadora técnica

Matrícula: 3180 CPF: xxx.xxx.xxx-53

Suplente: Ana Luyza Ribeiro Barros

Cargo: Supervisora Técnico-Operacional

Matrícula: 5498 CPF: xxx.xxx.xxx-14

21.2.3. UNIDADE DE LOGISTICA E AMARZENAMENTO - SENAC

Fiscal: Cleber Silva dos Santos

Cargo: Assistente Administrativo II

Matrícula: 7038 CPF: xxx.xxx.xxx-00

Suplente: Luciano Alves de Castro

Cargo: Assistente Administrativo III

Matrícula: 6816 CPF: xxx.xxx.xxx-71

21.2.4. CEP ELIAS BUFAIÇAL

Fiscal: José Antônio de Albuquerque

Cargo: Assistente no Recursos Instrucionais

Matrícula: 1259 CPF: xxx.xxx.xxx-87

Suplente: Flávia Thais Côrtes da Silva

Cargo: Apoio de Gerência

Matrícula: 5577 CPF: xxx.xxx.xxx-80

21.2.5. FACULDADE SENAC

Fiscal: Leila Manzan Ferreira Gomes

Cargo: Secretaria Acadêmica

Matrícula: 5679 CPF: xxx.xxx.xxx-40

Suplente: Flávia Patrícia Souza Machado Garibaldi

Cargo: Gerente Administrativo/Financeiro

Matrícula: 4824 CPF: 547.662.141-53

21.2.6. SENAC INFINITE

Fiscal: Fernando Barsi Modesto

Cargo: Supervisor Operacional

Matrícula: 5474 CPF: xxx.xxx.xxx-24

Suplente: Antônio Carlos Costa

Cargo: Auxiliar Administrativo

Matrícula: 5811 CPF: xxx.xxx.xxx-53

21.2.7. CEP CORA CORALINA

Fiscal: Ricardo Leite Bessa

Cargo: Assistente Administrativo

Matrícula: 6118 CPF: xxx.xxx.xxx-20

Suplente: Antônio Carlos Costa
Cargo: Auxiliar Administrativo
Matrícula: 5811 CPF: xxx.xxx.xxx-53

21.2.8. CEP APARECIDA DE GOIÂNIA

Fiscal: Fellipe Ramos Rodrigues
Cargo: Profissional Técnico Nível Médio A
Matrícula: 5687 CPF: xxx.xxx.xxx-30

Suplente: Maria Jose Galvão Cavalcante Santiago
Cargo: Profissional Técnico Nível Médio A
Matrícula: 6035 CPF: xxx.xxx.xxx-00

21.2.9. CEP REDENÇÃO

Fiscal: Andréia Pales Machado
Cargo: Apoio da Gerência
Matrícula: 5682 CPF: xxx.xxx.xxx-87

Suplente: Miréia Alves Pereira
Cargo: Secretaria Escolar
Matrícula: 5316 CPF: xxx.xxx.xxx-98

21.2.10. CORA RESTAURANTE ESCOLA ALEGO

Fiscal: Joyce Narciso Rodrigues do Valle
Cargo: Auxiliar Administrativo - Apoio da Gerência
Matrícula: 6045 CPF: xxx.xxx.xxx-02

Suplente: Edycélia Xavier Pereira Brandão
Cargo: Auxiliar Administrativo
Matrícula: 5224 CPF: xxx.xxx.xxx-74

21.2.11. CORA RESTAURANTE ESCOLA TJ/GO

Fiscal: Laryssa Santos Gomes Marques
Cargo: Nutricionista
Matrícula: 6368 CPF: xxx.xxx.xxx-19

Suplente: Alessandro Pereira da Silva
Cargo: Instrutor de Educação profissional
Matrícula: 5400 CPF: xxx.xxx.xxx-49

21.2.12. LABORÁTORIO DE PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS

Fiscal: João Ricardo Almeida Arbildi
Cargo: Coordenador Técnico
Matrícula: 4997 CPF: xxx.xxx.xxx-08

Suplente: Leandro Vieira da Silva
Cargo: Coordenador Técnico
Matrícula: 2230 CPF: xxx.xxx.xxx-20

21.2.13. CEP TRINDADE

Fiscal: Daiana Bertilho da Silva
Cargo: Auxiliar Administrativo
Matrícula: 5914 CPF: xxx.xxx.xxx-76

Suplente: Flávia Thais Côrtes da Silva
Cargo: Apoio de Gerência
Matrícula: 5577 CPF: xxx.xxx.xxx-80

21.2.14. CEP ANÁPOLIS

Fiscal: Maria Katiellen Moraes da Silva
Cargo: Auxiliar Administrativo - Apoio da Gerência
Matrícula: 5755 CPF: xxx.xxx.xxx-40

Suplente: Ana Carolina Pereira Garcia
Cargo: Auxiliar Administrativo

Matrícula: 5758 CPF: xxx.xxx.xxx-28

21.2.15. CEP RIO VERDE

Fiscal: Célio Martins de Oliveira

Cargo: Auxiliar Administrativo / Recursos Instrucionais

Matrícula: 36 CPF: xxx.xxx.xxx-97

Suplente: Suelene Lúcia da Silva

Cargo: Auxiliar Administrativo - Recepção da Gerência

Matrícula: 85 CPF: xxx.xxx.xxx-87

21.2.16. CEP CALDAS NOVAS

Fiscal: Waissy Grazielly A Barbosa

Cargo: Apoio Administrativo

Matrícula: 5470 CPF: xxx.xxx.xxx-09

Suplente: Wanderson Natalino Rodrigues

Cargo: Apoio Administrativo

Matrícula: 5662 CPF: xxx.xxx.xxx-61

21.2.17. CEP ITUMBIARA

Fiscal: Samara Ribeiro Mendes

Cargo: Profissional Técnico Nível Médio A

Matrícula: 5642 CPF: xxx.xxx.xxx-11

Suplente: Rafael Alves dos Santos

Cargo: Secretário Escolar

Matrícula: 6047 CPF: xxx.xxx.xxx-53

21.2.18. CEP JATAÍ

Fiscal: Jamila de Oliveira Dahdah

Cargo: Apoio da Gerência

Matrícula: 3401 CPF: xxx.xxx.xxx-40

Suplente: Isaque Nery de Jesus

Cargo: Apoio Administrativo

Matrícula: 6405 CPF: xxx.xxx.xxx-54

21.2.19. CEP CATALÃO

Fiscal: Rafaela Aparecida da Silva Almeida

Cargo: Supervisor operacional

Matrícula: 3982 CPF: xxx.xxx.xxx-90

Suplente: Juliene Delfino Rosa Cordeiro

Cargo: Apoio da gerência

Matrícula: 4771 CPF: xxx.xxx.xxx-72

21.2.20. CEP CERES

Fiscal: Aline Martins de Oliveira

Cargo: Supervisora operacional

Matrícula: 4850 CPF: xxx.xxx.xxx-17

Suplente: Danyele Alves de Oliveira

Cargo: Secretária de cursos

Matrícula: 5841 CPF: xxx.xxx.xxx-70

21.2.21. CEP MINEIROS

Fiscal: Eline Resende Sousa Bueno

Cargo: Supervisor operacional

Matrícula: 4668 CPF: xxx.xxx.xxx-05

Suplente: Sinthya Silva Souza

Cargo: Profissional Técnico Nível Médio A

Matrícula: 6096 CPF: xxx.xxx.xxx-40

21.2.22. CEP QUIRINÓPOLIS

Fiscal: Thiago Luciano Dias de Moura

Cargo: Supervisor Técnico

Matrícula: 4153 CPF: xxx.xxx.xxx-34

Suplente: Fernanda de Oliveira Silva Rabelo

Cargo: Profissional Técnico Nível Médio A

Matrícula: 5731 CPF: xxx.xxx.xxx-54

21.2.23. CEP LUZIÂNIA

Fiscal: Elaine de Jesus Pereira da Silva

Cargo: Apoio Administrativo

Matrícula: 5638 CPF: xxx.xxx.xxx-15

Suplente: Flavia de Melo Caixeta

Cargo: Gerente Adjunto

Matrícula: 2878 CPF: xxx.xxx.xxx-34

21.2.24. CEP PORANGATU

Fiscal: Canizia Ferreira Alves

Cargo: Secretária de cursos

Matrícula: 3173 CPF: xxx.xxx.xxx-16

Suplente: Rosineide Maria de Jesus

Cargo: Auxiliar Administrativo

Matrícula: 6206 CPF: xxx.xxx.xxx-22

21.2.25. CEP IPORÁ

Fiscal: Célio Martins de Oliveira

Cargo: Auxiliar Administrativo / Recursos Instrucionais

Matrícula: 36 CPF: xxx.xxx.xxx-97

Suplente: Suelene Lúcia da Silva

Cargo: Auxiliar Administrativo - Recepção da Gerência

Matrícula: 85 CPF: xxx.xxx.xxx-87

21.2.26. CEP IPAMERI

Fiscal: Lutyellen Vieira Carvalho

Cargo: Profissional Técnico Nível Médio A

Matrícula: 5595 CPF: xxx.xxx.xxx-03

Suplente: Maxyne Cacao Lima

Cargo: Técnico Nível Superior D

Matrícula: 6300 CPF: xxx.xxx.xxx-40

21.2.27. CEP ITABERAÍ

Fiscal: Lutyellen Vieira Carvalho

Cargo: Profissional Técnico Nível Médio A

Matrícula: 5595 CPF: xxx.xxx.xxx-03

Suplente: Maxyne Cacao Lima

Cargo: Técnico Nível Superior D

Matrícula: 6300 CPF: xxx.xxx.xxx-40

21.2.28. CEP ALEXÂNIA

Fiscal: Cleonice da Costa Freire

Cargo: Apoio Administrativo

Matrícula: 6301 CPF: xxx.xxx.xxx-53

Suplente: Elaine de Jesus Pereira da Silva

Cargo: Apoio Administrativo

Matrícula: 5638 CPF: xxx.xxx.xxx-15

21.3. SUGESTÃO DE GESTORES DO CONTRATO:

a) ADMINISTRAÇÃO REGIONAL SESC E SENAC GOIÁS:

Nome: Patrícia Flávia Rodrigues
Cargo: Coordenadora da Seção de Apoio Operacional
Matrícula: 3302 CPF: xxx.xxx.xxx-91

b) UNIDADES DO SESC GOIÁS:

Nome: Sabrina Caetano Cabral
Cargo: Gerente de Operações Finalísticas Sesc
Matrícula: 6290 CPF: xxx.xxx.xxx-20

c) UNIDADES DO SENAC GOIÁS:

Nome: Lionísio Pereira dos Santos
Cargo: Gerente de Operações Finalísticas Senac
Matrícula: 5335 CPF: xxx.xxx.xxx-87

[1] https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Decreto/D11462.htm#art40

Goiânia, 22 de outubro de 2025.

ELABORADO POR:

Italo Jardim Cabral
Analista Administrativo na Seção de Desenvolvimento de Sistemas
Matrícula: 10534 CPF: xxx.xxx.xxx-44

APROVADO POR:

Jean Franklin Silva Pereira
Coordenador da Seção de Infraestrutura e Suporte de TI
Matrícula: 11116 CPF: xxx.xxx.xxx-68

Saúle Tassara Bortolani
Gerente de Tecnologia
Matrícula: 5502 CPF: xxx.xxx.xxx-91

Bettina Marta Magni
Gerente de Compras e Apoio Operacional
Matrícula: 5959 CPF: xxx.xxx.xxx-87

Fernanda Rezende de Souza
Gerente de Operações Finalísticas Sesc, em exercício
Matrícula: 6286 CPF: xxx.xxx.xxx-89

Lionísio Pereira dos Santos
Gerente de Operações Finalísticas Senac
Matrícula: 5335 CPF: xxx.xxx.xxx-87



Documento assinado eletronicamente por **Italo Jardim Cabral**, Administrativo, em 22/10/2025, às 09:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jean Franklin Silva Pereira**, Coordenador(a) de Seção, em 22/10/2025, às 10:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bettina Marta Magni**, Gerente, em 22/10/2025, às 10:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Saule Tassara Bortolani**, Gerente, em 22/10/2025, às 11:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Lionisio Pereira Dos Santos Filho**, Gerente, em 23/10/2025, às 06:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Rezende de Souza**, Responsável, em 23/10/2025, às 09:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://seisenac.df.senac.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0335840** e o código CRC **6D668514**.



sescgo.com.br



[@sescgo](https://www.instagram.com/sescgo)



go.senac.br



[@senacgoias](https://www.instagram.com/senacgoias)