

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SEI
202600005027654

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

SEÇÃO 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202600005027654
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

SEÇÃO 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP, Plataforma PABX em nuvem, e fornecimento de equipamentos telefone IP, de acordo as condições e especificações constantes no Termo de Referência e na Minuta Contratual
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Lote 001: prestação de serviços de forma parcelada; Lote 002: entrega única.
2.3. Natureza da execução do objeto	Lote 001 tem por objeto a prestação de serviços de natureza continuada e o Lote 002 a aquisição de bens com entrega única.
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.

Contratual	
2.6. Prazo de vigência contratual	2.6.1. O prazo de vigência contratual do Lote 001 (itens 001, 002 e 003) é de 12 (doze) meses, com início na data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e contagem do prazo a partir do dia subsequente, em conformidade com o disposto nos arts. 94 e 183 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Tratando-se de serviço de natureza continuada, a vigência é prorrogável nos termos do art. 107 da mesma Lei. 2.6.2. O prazo de vigência contratual do Lote 002 (item 004) é de 12 (doze) meses, com início na data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e contagem do prazo a partir do dia subsequente, em conformidade com o disposto nos arts. 94 e 183 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Tratando-se de compra de bens, com entrega única, não se lhe aplica o regime de prorrogação sucessiva previsto nos arts. 106 e 107 da Lei federal nº 14.133/2021. 2.6.3. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras aplicáveis à vigência da contratação.

2.7. GLOSSÁRIO DE TERMOS

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações e sede no Distrito Federal.

BILHETAGEM – histórico de chamadas efetuadas e recebidas pelos ramais, com informações detalhadas e suficientes para fins gerenciais, como monitoramento, auditoria e custeio do sistema de telefonia.

CHAMADA LDI – Longa Distância Internacional: designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.

CHAMADA LDN – Longa Distância Nacional: designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto localizado em outra área local. Compreende as ligações interurbanas (na telefonia fixa) e VC1, VC2 e VC3 (na telefonia móvel).

CHAMADA LOCAL – designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto na mesma área local.

CÓDIGO DE ACESSO (número do telefone) – conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.

DDR (Discagem Direta a Ramal) – serviço que permite que as chamadas telefônicas sejam encaminhadas diretamente ao ramal, sem a intermediação de telefonista ou de máquina de anúncio.

ISDN – Integrated Service Digital Network. Rede digital de serviços integrados. Conjunto de padrões para a transmissão de voz, vídeo, dados digitais e outros sinais pelo serviço de telefonia com fio de cobre tradicional usado pela rede pública de telefonia comutada (PSTN).

LINHA ANALÓGICA – linha telefônica que interliga o contratante diretamente à central da concessionária local de telefonia fixa, sem passar pela central privada.

NUVEM – ambiente virtual no qual serviços e informações são hospedados remotamente e fornecidos pela internet.

PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS – plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários dos serviços de telefonia, registrado na ANATEL.

PLANO DE SERVIÇO – documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a eles inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de aplicação.

PORTABILIDADE DO CÓDIGO DE ACESSO – facilidade de rede que possibilita aos assinantes de serviço de telecomunicações manterem o código de acesso a eles designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou área de prestação do serviço.

R2 – sistema de sinalização associada a canal (CAS) sobre tecnologia digital para comunicação entre centrais telefônicas públicas ou privadas.

RTPC – Rede Pública de Telefonia Fixa Comutada.

SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC – definido no Plano Geral de Outorgas como o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados.

SIP – Session Initiation Protocol. Protocolo de comunicações padrão que estabelece, modifica e encerra as sessões de comunicação multimídia em tempo real transmitidas por redes conectadas por endereços IP.

TDM – Time Division Multiplex (multiplexação por divisão do tempo). Tecnologia de multiplexação de canais telefônicos para comunicação entre centrais telefônicas.

VoIP – Voice Over Internet Protocol. Protocolo que converte o sinal de áudio analógico em pacotes de dados, transmitidos através da internet, por meio dos protocolos de IP.

SEÇÃO 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

LOTE 01	
Descrição do item 001 Código 4422 - Serviços de Telefonia, Licença de ramal.	
Período (Meses)	12
Quantidade	40
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	sede da controladoria-geral do estado

Diferença Mínima	0,01
Valor Unitário	R\$ 11,05
Valor Total	R\$ 5.304,00

LOTE 01	
Descrição do item 002 Código 4422 - Serviços de Telefonia, Assinatura entroncamento digital SIP com 30 canais e 100 ramais DDR.	
Período (Meses)	12
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	sede da controladoria-geral do estado
Diferença Mínima	0,01
Valor Unitário	R\$ 549,97
Valor Total	R\$ 6.599,64

LOTE 01	
Descrição do item 003 Código 4422 - Serviços de Telefonia, instalação e treinamento; plataforma PABX IP em Nuvem.	
Período (Meses)	1
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	sede da controladoria-geral do estado
Diferença Mínima	0,01
Valor Unitário	R\$ 889,70
Valor Total	R\$ 889,70

LOTE 02	
Descrição do item 004 Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 3 , sem fio.	
Período (Meses)	1
Quantidade	40
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	sede da controladoria-geral do estado
Diferença Mínima	0,01
Valor Unitário	R\$ 970,68

Valor Total	R\$ 38.827,20
-------------	---------------

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - **R\$ 51.620,54 (Cinquenta e Um Mil e Seiscentos e Vinte Reais e Cinquenta e Quatro Centavos).**

3.3. O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

3.4. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

SEÇÃO 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços – Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP, Plataforma PABX em nuvem, e aquisição de aparelhos telefônicos IP sem fio, de acordo com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência, do Aviso de Contratação Direta e da Minuta Contratual.

4.2. As especificações e os requisitos relativos aos serviços e equipamentos objeto desta contratação encontram-se devidamente detalhados no ANEXO I – Especificações e Requisitos do Objeto, parte integrante deste Termo de Referência.

4.3. Da adjudicação por lote: nos termos do Tópico 5 do Estudo Técnico Preliminar Simplificado, a adjudicação do objeto dar-se-á por lote, observado o princípio do parcelamento previsto no art. 40, §§ 2º e 3º, da Lei federal nº 14.133/2021.

4.3.1. Os itens que integram o Lote 001 — licença de ramal, assinatura de entroncamento e implantação da plataforma — são intrinsecamente relacionados, de modo que sua adjudicação a empresas distintas poderia resultar em soluções incompatíveis, com complexidades operacionais e de gestão, prejuízo à qualidade do serviço e diluição da responsabilidade em caso de falha, com atribuição recíproca de culpa entre fornecedores.

4.3.2. A divisão em dois lotes justifica-se porque o Lote 001 tem por objeto a prestação de serviços de natureza continuada e o Lote 002, a aquisição de bens com entrega única — contratações de naturezas jurídicas distintas, sujeitas a regimes próprios de execução, recebimento, pagamento e prorrogação. A separação amplia a competitividade, ao permitir a participação de fornecedores especializados em cada segmento, em atenção ao § 3º do art. 40 da Lei federal nº 14.133/2021 e ao entendimento do Tribunal de Contas da União firmado nos Acórdãos nº 5.260/2011 – 1ª Câmara e nº 861/2013 – Plenário.

SEÇÃO 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços – Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP, Plataforma PABX em nuvem, e aquisição de aparelhos telefônicos IP sem fio está fundamentada nos termos do Estudo Técnico Preliminar Simplificado constante dos autos.

5.2. A Controladoria-Geral do Estado é o órgão central dos sistemas de controle interno, correição, transparência e ouvidoria do Poder Executivo estadual, nos termos do art. 10 da Lei estadual nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, e do Regulamento aprovado pelo Decreto estadual nº 10.391, de 12 de janeiro de 2024. O exercício dessas competências é intensivamente dependente da comunicação telefônica, uma vez que as atividades de auditoria pública, de controle interno, de correição, de tomada de contas especial, de prevenção e combate à corrupção e de ouvidoria pressupõem contato permanente e tempestivo com os órgãos e as entidades jurisdicionados, com agentes públicos, com fornecedores e com o cidadão.

5.3. A CGE abriga a Ouvidoria-Geral do Estado, cujo atendimento telefônico ao cidadão — destinado ao registro de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação — constitui canal de atendimento legalmente exigível, na forma da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024. Nesse contexto, a disponibilidade, a estabilidade e a confidencialidade do serviço de telefonia não são conveniências administrativas, mas condição de cumprimento de deveres legais do órgão.

5.4. A contratação de serviço de Plataforma PABX em Nuvem torna-se imperativa, uma vez que o modelo convencional (STFC em par metálico) está sendo descontinuado pela maioria das operadoras que prestam esse tipo de serviço. O arranjo atualmente vigente decorre do Pregão Eletrônico nº 001/2020-CGE (Processo SEI nº 202011867000354) e foi estruturado ainda sob a égide da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, em torno de linhas telefônicas não residenciais e de ramais intragrupo apoiados em Central Pública de Comutação Telefônica – CPCT, arquitetura hoje superada pelo estado da técnica.

5.5. O serviço de linha não residencial, além de não permitir integração com outras unidades (sem discagem simples nem isenção de tarifas para ligações internas), é bastante oneroso, pois cobra a assinatura básica de cada linha acrescida do consumo de chamadas tarifado por tipo de ligação. Nele pesam, ainda, a morosidade na instalação ou mudança de ramais e o fato de as tarifas, incompatíveis com o mercado atual, consumirem custos internos de conferência e retificação de faturas antes dos respectivos pagamentos — custos dispensados no modelo de faturamento por franquia mensal fixa para ligações ilimitadas.

5.6. O serviço de PABX virtual permite a integração apenas das unidades situadas nas localidades em que a operadora o disponibiliza e é igualmente oneroso, cobrando a assinatura básica de cada ramal acrescida do consumo tarifado por tipo de ligação, com os mesmos ônus de morosidade e de conferência de faturas. Por sua vez, o acesso ao STFC por meio de troncos digitais TDM impõe perda de mobilidade e de flexibilidade na configuração ou mudança de ramais, com tarifas diferenciadas por tipo de ligação e os mesmos ônus internos.

5.7. Soma-se aos problemas expostos, além do custo da ligação entre unidades, a falta de integração, em uma só plataforma centralizada, da gestão das funcionalidades e serviços disponíveis para cada ramal ativo, sendo este um dos principais problemas que se pretende solucionar com a nova contratação.

5.8. A solução escolhida agrega, ainda, atributos particularmente relevantes em órgão de controle: relatórios detalhados de bilhetagem por ramal, que conferem rastreabilidade ao uso de recurso público; provisionamento de ramais por autoatendimento em portal de gestão, compatível com as frequentes reestruturações das unidades administrativas; e suporte a criptografia dos tráfegos de sinalização e de voz, por meio dos protocolos TLS e SRTP, requisito essencial ao tratamento de denúncias e de informações protegidas por sigilo no âmbito das atividades de correição e de ouvidoria.

5.9. A opção pelo aparelho telefônico IP SIP tipo 3, sem fio, decorre da dinâmica própria de um órgão de controle: as atividades de auditoria, correição, controle interno e ouvidoria não se desenvolvem de forma estática no posto de trabalho, transitando os servidores entre salas de reunião, ambientes de oitiva, arquivos e demais unidades administrativas da sede. O terminal sem fio assegura que o servidor

permaneça acessível em qualquer ponto da unidade, sem perda de chamadas entrantes e sem necessidade de retorno ao posto fixo.

5.10. A aquisição dos aparelhos, e não sua locação ou comodato, justifica-se porque grande parte dos fornecedores do mercado não oferta esse tipo de equipamento em regime de cessão de uso, o que inviabiliza a obtenção de precificação adequada e comparável para a locação. A aquisição, ademais, incorpora os bens ao patrimônio da Controladoria-Geral do Estado e elimina o custo recorrente de mensalidade de aparelho ao longo de toda a vigência contratual e de suas eventuais prorrogações.

5.11. Por fim, esta contratação tem por objetivo, respeitados a isonomia entre os interessados e o desenvolvimento nacional sustentável, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos melhores, que forneça o gerenciamento e o controle do serviço de comunicação, que agilize o provisionamento de ramais e adicione flexibilidade nas reestruturações de unidades, contribuindo para a eficiência do sistema de comunicação e para a economicidade nos gastos governamentais.

SEÇÃO 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto da contratação deve seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionalmente estabelecidos.

Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI

6.2. A contratação observa o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI vigente, elaborado pela Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, em consonância com o previsto no Decreto estadual nº 9.461, de 9 de julho de 2019, que institui os termos e as condições de operação de relacionamento, os papéis e as competências entre a SECTI e as demais equipes que atuam na tecnologia da informação da administração direta, autarquias e fundações do Estado.

6.3. Requisitos de Negócio:

a) Serviço telefônico local e de longa distância, com tecnologia de PABX IP em Nuvem e aquisição de equipamentos de Telefone IP, conforme ANEXO I – Especificações e Requisitos, deste Termo de Referência.

6.4. Requisitos de Capacitação e Transferência de Conhecimento:

a) O treinamento para a configuração e utilização dos serviços deve ser realizado conforme previsto no ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência.

6.5. Requisitos de Segurança da Informação e Proteção de Dados:

a) Observar as políticas e normativas de segurança da informação previamente estabelecidas pela CGE;

b) Cumprir todos os requisitos aplicáveis da Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

c) Manter sigilo — sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa — sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos;

d) Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano aos titulares dos dados pessoais tratados em razão do contrato, nos termos do art. 48 da Lei federal nº 13.709/2018;

6.6. Requisitos de Implantação:

a) A configuração inicial dos serviços deve ser realizada conforme previsto no ANEXO I – Especificações e Requisitos do Objeto;

b) A implantação deverá observar o plano de migração e transição previsto no ANEXO I, de modo a não acarretar interrupção do atendimento telefônico da CGE

6.7. Requisitos de Garantia e Manutenção:

a) Os serviços e equipamentos deverão ser cobertos por garantia do fornecedor, nos prazos e condições especificados ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência.

6.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho:

a) Os requisitos de SUPORTE TÉCNICO e ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) encontram-se especificados ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência.

6.9. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

a) A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destacam-se, as recomendações contidas no Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

b) É dever da CONTRATADA observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

c) Devem ser observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares, no que couber.

d) Os bens devem ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

e) Os bens não devem conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

6.10. Requisitos Tecnológicos:

a) Os requisitos tecnológicos mínimos encontram-se especificados no ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência.

Garantia da contratação

6.11. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

SEÇÃO 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado mediante o cumprimento das seguintes condições:

7.1. O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado é de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Ordem de Serviço ou Fornecimento, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato.

7.1.1. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o prazo ou cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

Da entrega, prazos e nível de serviço:

7.2. O prazo máximo para configuração inicial de toda a solução será de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento pela Contratada da Nota de Empenho combinada com Ordem de Fornecimento respectivas;

7.2.1. Juntamente com a ordem de fornecimento para a implantação da solução, a CGE entregará documento contendo as informações da configuração inicial da solução, em formato ou padrão que poderá ser indicado pela CONTRATADA.

7.3. O prazo para início dos treinamentos constantes no ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência será de até 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento pela Contratada da ordem de fornecimento respectiva;

7.4. Os equipamentos descritos no ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência deverão ser entregues em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento pela Contratada da Nota de Empenho combinada com Ordem de Fornecimento respectivas.

7.5. Os requisitos de Nível de Serviço em que devem ser prestados os serviços constam no ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência.

Da migração e da continuidade do serviço

7.6. A implantação da solução observará plano de migração previamente aprovado pela CONTRATANTE, na forma do item 4 do ANEXO I, sendo vedada a interrupção do atendimento telefônico da CGE.

7.7. A portabilidade dos códigos de acesso atualmente utilizados pela CGE é condição de aceitação definitiva da implantação, devendo ser concluída sem descontinuidade do atendimento ao cidadão.

7.8. Eventuais janelas de manutenção ou de corte que impliquem indisponibilidade deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, e preferencialmente executadas fora do horário de expediente do órgão.

Do local de entrega dos equipamentos e de prestação dos serviços

7.9. Os equipamentos deverão ser acondicionados adequadamente em suas embalagens, devidamente lacradas, e entregues na Controladoria-Geral do Estado, situada à Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul, Goiânia-GO, CEP 74.015-908, no horário de expediente do órgão.

7.10. Durante a vigência do contrato, os serviços poderão ser prestados na sede da CGE ou em qualquer

outro endereço por ela indicado, situado na área de prestação do serviço.

7.11. Os produtos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento.

7.12. Os produtos deverão estar acompanhados de documentação técnica completa e atualizada, contendo manuais, guias de instalação e outros pertinentes.

7.13. Para fins da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá, se necessário, deslocar-se às suas expensas, incluindo todos os custos de deslocamento, transporte, diárias, alimentação, hospedagem, adicionais noturnos ou quaisquer outros envolvidos na ativação do serviço contratado no endereço acima especificado.

7.14. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA, seja no ambiente da CGE, não implicarão qualquer acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA

Cronograma de execução:

7.15. A execução do objeto contratado seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO							
ITEM	PARCELAS DE ENTREGA:	MESES					VALOR TOTAL (R\$)
		1º	2º	3º	4º...	...12º	
Licença de Ramal IP	Pagamento mensal					100%	definido após certame
Assinatura entroncamento SIP com 30 canais e 100 ramais DDR (Tráfego Nacional Ilimitado)	Pagamento mensal					100%	definido após certame
Serviços de instalação e treinamento	Parcela Única	100%					definido após certame
Aparelho Telefônico IP SIP - Tipo 3	Parcela Única	100%					definido após certame

Dinâmica da entrega ou prestação de serviço:

7.16. Os produtos a serem entregues devem ser acondicionados em embalagem apropriada, de forma segura, com os respectivos acessórios, com marca, manual, garantia e modelo impressos.

Garantia, manutenção e assistência técnica

7.17. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

7.17.1. O prazo de garantia contratual dos bens, complementar à garantia legal, é de, no mínimo, 12 (doze) meses, ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

7.17.2. A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para a CONTRATANTE.

7.18. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens pela própria CONTRATADA ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas.

7.18.1. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

7.18.2. As peças que apresentarem vício ou defeito no período de vigência da garantia deverão ser substituídas por outras novas, de primeiro uso e originais, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.

7.19. Uma vez notificada, a CONTRATADA realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data de retirada do equipamento das dependências da Administração pela CONTRATADA ou pela assistência técnica autorizada.

7.19.1. O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da CONTRATADA, aceita pela CONTRATANTE.

7.19.2. Na hipótese do subitem acima, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamento equivalente, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório pela CONTRATANTE, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

7.19.3. Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação da CONTRATANTE ou a apresentação de justificativas pela CONTRATADA, fica a CONTRATANTE autorizada a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, bem como a exigir da CONTRATADA o reembolso pelos custos respectivos, sem que tal fato acarrete a perda da garantia dos equipamentos.

SEÇÃO 8 - MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

Responsabilidade do Fornecedor

8.1. Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.

8.2. O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

Comunicação

8.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Fornecedor serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no sistema SISLOG destinada a esse fim, realizadas pelo Gestor do Contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

Reunião inicial do contrato

8.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Fornecedora para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das

estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Registro de Ocorrências

8.5. Serão registradas todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

Gestão e fiscalização do contrato

8.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

8.7. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.8. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

8.9. A Gestão do Contrato, para fins de avaliação da qualidade na prestação do serviço, se utilizará, também, dos requisitos de SUPORTE TÉCNICO e ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) especificados no ANEXO I – Especificações e Requisitos do Objeto - deste Termo de Referência.

Fiscalização Técnica

8.10. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

8.11. O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

8.12. O Fiscal Administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências nas hipóteses de inadimplemento, segundo suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

8.13. O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

8.14. Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

8.15. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

8.16. Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

SEÇÃO 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado será recebido nas seguintes condições:

Recebimento do objeto

9.1. Os bens e serviços serão recebidos **provisoriamente**, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

9.2. Os produtos ou serviços serão recebidos definitivamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação da qualidade e quantidade e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

9.2.1. Os produtos ou serviços serão recebidos provisoriamente a partir da entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.

9.2.2. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

9.2.3. O Recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do Fornecedor pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

9.2.4. Na hipótese de o recebimento definitivo não ser realizado no prazo fixado sem qualquer comunicação ao Fornecedor, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento no dia do esgotamento do prazo.

9.2.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.2.6. O prazo para a solução, pelo Fornecedor, de inconsistências na execução do objeto, de saneamento da Nota Fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a

análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

9.2.7. A aferição mensal dos serviços do Lote 001 tomará por base o relatório de bilhetagem e o extrato de ramais ativos disponibilizados pela CONTRATADA, confrontados com o cadastro de ramais mantido pela CONTRATANTE, devendo a fatura discriminar, no mínimo, a quantidade de licenças de ramal ativas no período e a assinatura do entroncamento.

Prazo para correção de defeitos

9.3. Objeto (serviços e produtos) poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da notificação do Fornecedor, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Atesto da execução do objeto

9.4. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de atesto da execução do objeto, na forma desta seção, nos termos do art. 4º do Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobrestado até que o Fornecedor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Administração.

9.6. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

9.7. O prazo de atesto da execução do objeto será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

9.8. A Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR.

9.8.1. O Fornecedor que estiver em situação de irregularidade junto ao CADFOR deverá entregar juntamente com a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos que porventura estiverem vencidos para fins de atualização pelo CADFOR.

9.9. A equipe de fiscalização do contrato realizará consulta ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, bem como no Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

9.9.1. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar ao Gestor do Contrato os documentos que porventura estiverem vencidos, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.9.2. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar sua situação ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

9.9.3. Os prazos referidos neste item poderão ser prorrogados uma vez, por igual período, a critério da

Administração.

9.9.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado a inadimplência do Fornecedor.

9.9.5. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

9.9.6. Havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

9.10. O Gestor do Contrato deverá disponibilizar a Nota Fiscal, com seu respectivo atesto, ao setor financeiro, em até 5 (cinco) dias após o atesto.

Liquidação da Despesa

9.11. O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira – SIOFINET deverá ser realizado pelo setor financeiro em até 15 (quinze) dias após o atesto da execução do objeto.

9.12. Para fins de liquidação, o setor financeiro deverá verificar se a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.12.1. o prazo de validade e a data da emissão;

9.12.2. os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;

9.12.3. o período respectivo de execução do contrato;

9.12.4. o valor a pagar; e

9.12.5. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Prazo de Pagamento

9.13. O pagamento dos serviços será realizado de forma mensal, de acordo com a frequência de emissão da Ordem de Serviço/Fornecimento, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.

9.14. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos desta seção, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.15. A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

9.16. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

9.16.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.16.2. O pagamento dos equipamentos do Lote 002 será feito por ordem bancária em conta corrente da CONTRATADA, uma única vez, em até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal ou Fatura pelo Gestor ou por comissão destinada a esse fim.

9.16.3. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento, estipulado acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

9.16.4. Para o item 004, do Lote 002, não será aceita emissão de nota fiscal do tipo serviço, devendo ser emitida nota fiscal de venda de mercadoria (equipamento, componentes/peças e/ou software) para o valor total do item do objeto a ser fornecido.

9.16.5. A Contratada deverá informar na Nota Fiscal/Fatura seus dados bancários para a realização do respectivo pagamento;

9.16.6. O CNPJ constante na Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo indicado na Proposta Comercial, na Nota de Empenho e estar vinculado à conta corrente.

9.16.7. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança a comprovação de que cumpriu as seguintes exigências, cumulativamente:

I - Certidão de regularidade com a Seguridade Social;

II - Certidão de regularidade com o FGTS;

III - Certidão de regularidade com a Fazenda Federal;

IV - Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal de sua sede;

V - Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual de Goiás;

VI - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

9.17. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.17.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

9.18. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Reajuste em caso de atraso no pagamento

9.19. Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

EM = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

N = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

Vp = Valor da parcela em atraso;

I = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

Do reajuste do contrato

9.20. Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados do orçamento estimado. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

SEÇÃO 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
10.2. Forma de adjudicação	Por Lote
10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
10.4. Prazo de validade das propostas	90 dias

10.5. Trata-se de contratação de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, conforme Art. 6º, Inc. XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.6. O objeto desta contratação possui disponibilidade no mercado próprio, sendo de aquisição habitual e rotineira, não sendo necessárias adaptações específicas para o atendimento da Administração Pública.

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

10.7. Na presente contratação será concedido tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte objetivando a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito municipal e regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica, em observância à Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e demais dispositivos legais aplicáveis.

10.8. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, contados do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame.

10.9. A não-regularização da documentação no prazo acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, sendo facultado à Administração convocar os Fornecedores remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a dispensa eletrônica.

Documentos Adicionais

10.10. Após a fase de lances, serão exigidos como documentos adicionais à proposta, além dos documentos de habilitação, os seguintes documentos, em formato PDF:

a) Planilha Comparativa das Especificações Técnicas:

Deverá ser fornecida pelos interessados, junto à proposta comercial, planilha ponto a ponto que comprove o atendimento de todos os requisitos elencados no ANEXO I deste Termo de Referência para os itens do lote em que estiver disputando. Na planilha deverá ser indicado o documento em que consta o cumprimento de cada um dos requisitos das especificações técnicas, com indicações assertivas, contendo página, parágrafo e demais referências da documentação técnica apresentada.

b) Documentos, catálogos e manuais:

Deverá ser fornecida a documentação técnica (catálogo, especificações técnicas, folder, links de internet, entre outros), devendo ser indicado o respectivo documento na planilha comparativa de que trata a alínea "a" acima. Poderão ser informados, na planilha comparativa, endereços de URL com referência à documentação oficial do fabricante (datasheets, folders etc.) que complementem a comprovação de atendimento das especificações técnicas.

Exigência de Amostra

10.11. Após a fase de lances e aceitabilidade do preço apresentado, a primeira colocada no lote 002 deverá apresentar amostra do produto para que seja verificado se há o atendimento das especificações exigidas neste Termo de Referência.

10.11.1 Caso a área técnica verifique, por meio dos documentos enumerados no item 10.10 deste TR, que as especificações técnicas dos produtos propostos estão em conformidade com as exigências deste Termo de Referência, poderá ser dispensada a apresentação de amostras.

10.12. A amostra deverá ser entregue em até 05 (cinco) dias úteis após o término da fase de lances no endereço abaixo definido, em embalagem original, no mínimo 1 (um) kit composto por base DECT e terminal, sendo que a empresa assume total responsabilidade pelo envio e por eventual atraso na entrega.

10.12.1. Os equipamentos deverão ser acondicionados adequadamente em suas embalagens, devidamente lacradas, e entregues na Controladoria-Geral do Estado, situada à Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul, Goiânia-GO, CEP 74.015-908.

10.12.2. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas, a proposta será recusada.

10.12.3. Os interessados deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, todos os itens acessórios de hardware e software necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, acompanhados de documentação técnica completa e atualizada, contendo os manuais, guias de instalação e outros pertinentes.

10.12.4. Poderá ser solicitado à LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar auxílio técnico para a montagem do ambiente de avaliação das amostras, devendo ser atendido no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

10.13. Para o roteiro de avaliação, onde serão realizadas as análises das amostras, serão observados como parâmetros de avaliação somente as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

10.14. A realização de testes ocorrerá em data e horários previamente informados por mensagem no sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais fornecedores.

10.15. Será desclassificada a licitante que for convocada para apresentação das amostras e não demonstrar a compatibilidade de seu produto conforme as especificações técnicas exigidas, deixando de satisfazer a um ou mais Requisitos Obrigatórios constantes no Termo de Referência.

10.16. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

10.17. Após a divulgação do resultado final do certame, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos Fornecedores no prazo de 15 (quinze) dias, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito ao ressarcimento.

Exigências de habilitação

10.18. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

Qualificação técnica mínima exigida

10.19. A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a aptidão para desempenho de atividade pertinente em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, em documento timbrado e assinado pelo responsável. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante e o nome e assinatura do responsável.

10.19.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

I - Para o Lote 01:

a) O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) informar o período e o local da prestação do serviço e demonstrar o bom desempenho da solução IP em nuvem com o mínimo de 20 (vinte) ramais e com plataforma de gerenciamento;

II - Para o Lote 02:

a) Fornecimento de telefones IPs compatíveis com o objeto da dispensa eletrônica, com quantitativo de, no mínimo, 50% do item 04 do lote 02.

b) Deverá conter informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto descrito no Termo de Referência e o objeto fornecido;

10.19.2. Diferentes atestados de objetos compatíveis fornecidos por entidades distintas poderão ser somados pelos licitantes;

10.19.3. A Administração se resguarda no direito de diligenciar junto à pessoa jurídica emitente do Atestado ou Declaração de Capacidade Técnica, visando a obter informações sobre o serviço prestado ou equipamentos fornecidos;

10.19.4. Não será aceito pela Administração atestado ou declaração emitido pela própria licitante, sob pena de infringência ao princípio da moralidade, pois a licitante não possui a impessoalidade necessária para atestar sua própria capacitação técnica;

10.19.5. Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, os seguintes dados: identificação do emitente, especificação completa do fornecimento/serviço executado, local e data de expedição.

10.19.6. Os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE para comprovação de capacidade técnica foram fixados à luz da aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de forma adequada aos itens, etapas ou parcelas de maior relevância para a contratação.

10.19.7. Ainda, com relação ao Lote 01, a Contratada deverá apresentar, juntamente com sua proposta comercial:

- a) Autorização da ANATEL para operar no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);
- b) Autorização da ANATEL para operar no Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);
- c) Descritivo técnico contendo as características dos datacenters que hospedarão o sistema de ramais IP em nuvem;

Subcontratação

10.20. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

SEÇÃO 11 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, condições, prazos e local estabelecidos neste Termo de Referência.

11.2. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados com o objeto.

11.3. Garantir o funcionamento da solução durante o período da garantia.

11.4. Promover a portabilidade dos códigos de acesso atualmente utilizados pela CONTRATANTE, sem interrupção do atendimento telefônico do órgão.

11.5. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da CONTRATANTE inerentes à execução do objeto.

11.6. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

11.7. Manter, durante toda a execução do objeto, as mesmas condições da habilitação.

11.8. Emitir fatura no valor pactuado e nas condições estabelecidas no Termo de Referência,

apresentando-a à CONTRATANTE para pagamento.

11.9. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de 03 (três) dias, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, sem ônus para a CONTRATANTE.

11.10. Guardar sigilo e não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE.

11.11. Sujeitar-se, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 14.133/2021, suas alterações posteriores e demais atos normativos pertinentes.

SEÇÃO 12 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Disponibilizar sempre todas as informações necessárias para a correta execução do objeto, respondendo às consultas da CONTRATADA para esclarecimento de dúvidas relativas à execução do objeto.

12.2. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas, quando cabíveis, garantindo o contraditório e ampla defesa.

12.3. Exercer a fiscalização da execução do objeto, na forma prevista na Lei Federal nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência, rejeitando, no todo ou em parte, o(s) produto(s) entregue(s) que não estiver(em) de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

12.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos no Termo de Referência.

12.5. Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre irregularidades observadas no produto adquirido ou na execução do objeto, requerendo as diligências cabíveis para saná-las.

12.6. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

SEÇÃO 13 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente, a critério da CGE, pelas infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

13.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato ou instrumento equivalente;

13.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato ou instrumento equivalente que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

13.1.3. dar causa à inexecução total do contrato ou instrumento equivalente ;

13.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

13.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

13.1.6. não celebrar o contrato ou instrumento equivalente, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

13.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

- 13.1.8.** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato ou instrumento equivalente;
- 13.1.9.** fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato ou instrumento equivalente;
- 13.1.10.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 13.1.10.1.** Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 13.1.11.** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.
- 13.1.12.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Estadual nº 18.672, de 13 de novembro de 2014.
- 13.2.** O licitante ou o contratado que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 13.2.1.** Advertência pela falta do subitem 13.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 13.2.2.** Multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato ou instrumento equivalente e será aplicada ao fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 13.1.1 a 13.1.12;
- 13.2.2.1.** 10% (dez por cento) sobre o valor da Nota de Empenho, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em retirar a nota de empenho;
- 13.2.2.2.** 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- 13.2.2.3.** 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.
- 13.2.3.** Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta Estadual, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 13.1.2 a 13.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 13.2.4.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 13.1.8 a 13.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;
- 13.3.** Na aplicação das sanções serão considerados:
- 13.3.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 13.3.2.** as peculiaridades do caso concreto;
- 13.3.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 13.3.4.** os danos que dela provierem para a Administração Pública;

13.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

13.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela CGE ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

13.5. A aplicação das sanções previstas, em nenhuma hipótese, exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

13.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

13.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Estadual nº 18.672, de 13 de novembro de 2014, como ato lesivo à administração pública estadual, o processo administrativo visando à apuração da responsabilidade da empresa, deverá ser remetido à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

13.8. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública estadual nos termos da Lei nº 18.672, de 13 de novembro de 2014, seguirão seu rito normal na CGE.

13.9. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Estadual resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

13.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei Estadual nº 13.800, de 2001.

SEÇÃO 14 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

14.1. Anexo I do Termo de Referência: Especificações e Requisitos do Objeto.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
REGIANY MARTINS	Integrante Administrativo	62 32015379	regiany.martins@goias.gov.br
MARIA APARECIDA DUARTE	Integrante Requisitante	62 32015373	maria.aduarte@goias.gov.br

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DO OBJETO

1. SISTEMA DE TELEFONIA IP EM NUVEM CORPORATIVO

1.1. A solução deverá ser entregue integrada à Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC) com a garantia de pelo menos 30 (trinta) chamadas simultâneas (canais), para tráfego entrante e sainte;

- 1.2. A licitante deverá apresentar Termo de Direito/ Delegação/ Autorização/ Concessão/ Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC), conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 426, de 09 de dezembro de 2005;
- 1.3. A integração da solução à RTPC dar-se-á no ambiente da CONTRATADA sem a instalação de equipamentos ou quaisquer appliances nas dependências da CONTRATANTE, que acessará a rede de telefonia pública através da solução de Telefonia IP em Nuvem.
- 1.4. A Contratada deverá implantar o sistema em alta disponibilidade (High Availability - HA) tanto para o acesso à RTPC como para disponibilização dos serviços de ramais e do portal de gerenciamento, devendo ser utilizados para esta implantação 2 (dois) ou mais datacenters (próprios e/ou contratados) geograficamente distantes;
- 1.5. Os datacenters que hospedarem a solução devem possuir, no mínimo, as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR e HITRUST CSF. Caso não possuam as certificações acima listadas, será aceita a certificação Tier3;
- 1.6. O sistema deve ser hospedado impreterivelmente em datacenters localizados no Brasil;
- 1.7. Não serão aceitos sistemas baseados, ou derivados, de solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch, ou qualquer outra de código aberto;
- 1.8. O Serviço de Telefonia IP em Nuvem deverá ser baseado em protocolo SIP, conforme RFC 3261 e RFC 2327;
- 1.9. O sistema deverá contar com ramais virtuais que deverão ser disponibilizados através de plataforma em nuvem pública;
- 1.10. Deve permitir acessibilidade aos serviços de ramais e portal através de várias tecnologias de acesso à internet (Adsl, banda larga, internet dedicada, 4G, 5G, etc).
- 1.11. O cabeamento da rede LAN, para a interligação dos aparelhos telefônicos IP e dos computadores que utilizarão os softphones, será de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 1.12. As chamadas entre ramais virtuais deverão ter “custo zero”, entre os ramais da solução corporativa (lote 1, item 1) da CGE
- 1.13. Deve possuir gestão e configuração centralizada;
- 1.14. Deve manter-se com o horário sempre atualizado e com o fuso horário do Estado de Goiás;
- 1.15. A solução deve possuir capacidade para atender plenamente a demanda CGE sem degradação na qualidade das chamadas, mesmo nos momentos de pico;
- 1.16. Permitir a bilhetagem de todos os ramais instalados na solução;
- 1.17. Permitir a criação de perfis diferenciados de uso da solução, com permissões por usuário e/ou ramal;
- 1.18. Relatórios: A solução deve permitir que as informações de Bilhetagem sejam acessíveis via navegador de Internet;
- 1.19. Os relatórios deverão ser gerados, ao menos, nos formatos csv e pdf;

- 1.20. O sistema deve emitir relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:
- 1.20.1. Número chamado (em ligação local, LDN, LDI, fixo ou celular);
 - 1.20.2. Número do ramal que originou a chamada;
 - 1.20.3. Data e hora de início da chamada;
 - 1.20.4. A localidade destino da chamada;
 - 1.20.5. Duração da chamada.
- 1.21. Controlar o histórico de utilização de cada ramal;
- 1.22. Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir logs de acesso;
- 1.23. O sistema deverá suportar a criptografia dos tráfegos de sinalização e de voz por meio dos protocolos TLS e SRTP.
- 1.24. O sistema deve suportar até 100 (cem) usuários, devendo ser disponibilizado um ramal para cada usuário;
- 1.25. A ativação e desativação de usuários no sistema será realizada sob demanda da CGE;
- 1.26. O sistema deve possibilitar chamadas simultâneas equivalentes à, pelo menos, metade da quantidade de ramais contratados;
- 1.27. O faturamento do sistema de ramais virtuais IP em nuvem será conforme planilha de itens e preços definidos nesta contratação;
- 1.28. Não haverá quantidades mínimas usuários ativos, ficando então a discricionariedade por parte da CGE em relação a ativação e desativação destes durante a vigência do contrato.

1.29. RAMAL IP

- 1.29.1. O sistema deve permitir o registro de usuários em, pelo menos, 3 (três) dispositivos simultaneamente (1 telefone IP, 1 notebook ou desktop e 1 smartphone);
- 1.29.2. Os ramais IP e suas funcionalidades deverão ser compatíveis com os Telefones IPs a serem adquiridos nesta dispensa eletrônica, conforme descrição de requisitos constantes deste termo de referência, mesmo que adjudicados a outro fornecedor.
- 1.29.3. Permitir desvio incondicional;
- 1.29.4. Permitir desvio em caso de ocupado;
- 1.29.5. Permitir desvio em caso de não atendimento;
- 1.29.6. Permitir desvio em caso de indisponibilidade;
- 1.29.7. Deve permitir o atendimento alternado de ao menos duas chamadas;

- 1.29.8. Permitir que as chamadas sejam estacionadas (chamada em espera), com mensagem institucional ou musical até o momento de sua recuperação;
- 1.29.9. Deve prover a funcionalidade música em espera ou mensagem institucional, nas seguintes situações:
- 1.29.9.1. Quando uma chamada é colocada em espera;
 - 1.29.9.2. Quando uma chamada é transferida;
 - 1.29.9.3. Quando uma chamada estiver em uma fila de espera;
- 1.29.10. Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
- 1.29.11. Deve possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
- 1.29.12. Deve prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que uma chamada transferida sem atendimento retorne para o usuário que a transferiu;
- 1.29.13. Deve possibilitar a identificação do chamador, sendo ele interno ou externo;
- 1.29.14. Deve prover a funcionalidade de não perturbe;
- 1.29.15. Deve permitir a funcionalidade de conferência a três;
- 1.29.16. Deve permitir a programação de ramais em grupo, operando sob busca automática;
- 1.29.17. Para efeito de configuração de perfis de usuário e/ou ramal, bem como as categorias de restrição do uso da telefonia, o sistema deve possibilitar as seguintes classes:
- 1.29.18. Irrestrito: podendo originar quaisquer tipos de chamadas;
- 1.29.19. Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública;
- 1.29.20. Restrito para tráfego LDI: não poderão originar chamadas de longa distância internacional;
- 1.29.21. Deve ser possível o bloqueio de números indesejados, como 0900, 0300 etc.;
- 1.29.22. Deve ser possível o bloqueio de chamadas a cobrar;
- 1.29.23. Deve possuir a sinalização de chamada em espera;
- 1.29.24. Implementar funcionalidade de chefe e secretária que permita que chamadas destinadas a um ramal primário toquem e sejam atendidas em um ramal secundário;
- 1.29.25. Permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas do seu ramal;
- 1.29.26. Deve permitir discagem abreviada, atribuindo a números chamados com frequência códigos curtos de 2 dígitos para discagem rápida;

1.29.27. Deve permitir toque simultâneo ou sequencial: no recebimento de uma chamada, o ramal tocará, simultaneamente, em todos os dispositivos logados, ou sequencialmente, no aparelho, softphone mobile e softphone PC, no caso de não atendimento, respectivamente;

2. DEMAIS REQUISITOS PARA AS SOLUÇÕES DE TELEFONIA IP EM NUVEM (Sistema Corporativo)

2.1. NÚMEROS DE ACESSO DDR (Discagem Direta a Ramal)

2.1.1. A contratada deverá fornecer número DDR associado a cada ramal contratado de forma a tornar cada ramal acessível através da RTFC;

2.1.2. Todos os números DDR serão da cidade de Goiânia - GO (DDD 62);

2.1.3. Os números de linhas e ramais que atualmente servem à CGE na área da cidade de Goiânia-GO (DDD 62) deverão ser portados para a nova solução contratada. Para os ramais habilitados na solução cujos números não tenham sido portados, a contratada deverá fornecer novos números com funcionalidade DDR dentro da área de Goiânia (DDD 62).

2.1.4. Todas as chamadas saintes deverão ser identificadas ("binagem") com um dos números DDR contratados, conforme critérios definidos pela CGE;

2.2. TARIFICAÇÃO DE CHAMADAS

2.2.1. O Serviço será prestado com tarifação na modalidade de chamadas ilimitadas por ramal para destino local e LDN, fixo ou celular sendo, por padrão, bloqueadas as chamadas LDI (Longa Distância Internacional) e, em caso de desbloqueio por opção da Contratante, sujeitas à tarifação pelo plano básico para chamadas LDI homologado pela Contratada junto à Anatel.

2.3. SOFTPHONES

2.3.1. A contratada deverá fornecer os softphones (nas versões para Android, IOS e PC) customizados para uso com a solução ofertada, conforme demanda, na quantidade de até o total de ramais contratados;

2.3.2. Os softphones fornecidos devem estar habilitados para ao menos os padrões de compressão/descompressão G.711, G729 a/b;

2.3.3. Suportar TLS Encryption;

2.3.4. Suportar SRTP Encryption;

2.3.5. A interface gráfica deve ser português;

2.3.6. Devem possuir a instalação simples e fácil;

2.3.7. Deverão ser disponibilizados manuais de utilização em português para todos os

softphones ofertados;

2.3.8. O valor cobrado pela utilização de softphones deverá estar incluso no valor da licença mensal dos ramais;

2.3.9. A solução deve garantir que o sistema seja compatível com outros softphones SIP (RFC 3261), sendo estes softwares destinados a computadores (Windows 8, Windows 10 ou superior) ou smartphones (Android e IOS) possibilitando o uso de outros softphones além dos oferecidos pela contratada.

2.4. TREINAMENTOS

2.4.1. A Contratada deverá prover 01 treinamento, sobre a solução disponibilizada de central telefônica em nuvem, com duração de até 08h, cujo público alvo será o gestor do contrato e demais servidores indicados pela CONTRATANTE (turma até 5 pessoas), a serem realizado remotamente ou na sede da CONTRATANTE, com data a combinar, incluindo:

2.4.1.1. Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA;

2.4.1.2. Treinamento técnico, nas configurações da central telefônica em nuvem (classe de ramais, grupo de ramais e etc.), atendedor automático, mensagem de espera e operador via desktop;

2.5. SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO INICIAL

2.5.1. O serviço de configuração inicial do Sistema de Telefonia IP em Nuvem deve contemplar:

- a) Criação de todos as contas de usuários repassados pela CGE;
- b) Configuração de perfis de acesso e utilização da solução em conformidade com os requisitos repassados pela CGE;
- c) Configuração e Ativação dos Números DDR fornecidos e portados;
- d) Configuração e Ativação dos serviços de Bilhetagem;
- e) Todas as demais configurações de serviços necessários para o pleno funcionamento da solução contratada;

2.5.2. O serviço de configuração inicial deverá ter suas custas inclusas nos valores mensais ofertados pela contratada para os serviços de Telefonia em Nuvem.

2.6. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

2.6.1. A contratada deverá disponibilizar, para fins de registro de solicitação de serviços e reparos na solução, pelos menos, os seguintes canais de atendimento para abertura de chamados: portal web e número telefônico, preferencialmente 0800;

2.6.2. Além dos canais de atendimento, a contratada deverá, no prazo de **10 dias úteis do início do contrato**, informar a árvore hierárquica ('escalation') dos profissionais de atendimento de pós-vendas, com endereços de e-mail e telefones de contato (fixo e móvel), para suporte e orientações às demandas de solicitação e reparo de serviços;

2.6.3. A Contratada será responsável, durante todo o período da contratação, por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o sistema;

2.6.4. Cabe à Contratada manter o sistema de telefonia em nuvem atualizado, sem qualquer ônus à CGE;

2.6.5. Horário de expediente da Controladoria-Geral do Estado - CGE está compreendido das 08:00 às 18:00, de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis;

2.6.6. A contratada deverá cumprir os seguintes indicadores de atendimento:

Severidade	Descrição	Início do atendimento (horas)	Solução (horas)
Crítica	Serviço fora de Operação, Queda na comunicação com Data Center, Ameaça ou Perda de Dados Armazenados ou Falha no Armazenamento de Dados pelo Período de Vigência do Contrato	2	4
Média	Má qualidade das chamadas e da operação. Perda de Chamadas originadas e recebidas.	4	6
Baixa	Incidentes que não causem impacto.	4	8

2.7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

2.7.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito deste Termo de Referência, o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela Contratada, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de excelência técnica no atendimento e na prestação do serviço;

2.7.2. O ANS define os limiares de qualidade para os atendimentos, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e durante a vigência do Contrato;

2.7.3. O parâmetro para início de contagem do prazo do Acordo do Nível de Serviço (ANS) será

o horário da comunicação realizada pelo contratante à contratada informando o serviço a ser realizado ou o problema apresentado e o grau de severidade da solicitação;

2.7.4. Os serviços contratados deverão estar disponíveis ininterruptamente, entendendo como indisponibilidade a interrupção total ou parcial de qualquer um dos serviços contratados;

2.7.5. A Contratada deverá ter condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA de 99,00% do tempo, em cada mês civil;

2.7.6. Entende-se como atendido o SLA para efeitos do presente o pleno funcionamento de todos os serviços contratados;

2.7.7. Qualquer indisponibilidade ou inconformidade nos serviços prestados serão entendidas como descumprimento do SLA, não sendo, portanto, consideradas proporções, ou seja, indisponibilidades parciais dos serviços serão tratadas igualmente às indisponibilidades totais destes;

2.7.8. O não atingimento do SLA proposto gerará para a CGE o direito de receber descontos sobre todos os valores das assinaturas mensais devidas à Contratada, isto nos percentuais abaixo previstos:

2.7.8.1. 5% se os serviços ficarem indisponíveis de 1,1% a 2,0% do tempo;

2.7.8.2. 10% se os serviços ficarem indisponíveis de 2,1% a 3,0% do tempo;

2.7.8.3. 15% se os serviços ficarem indisponíveis de 3,1% a 4,0% do tempo e;

2.7.8.4. 20% se os serviços ficarem indisponíveis de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

2.7.9. Se os serviços ficarem indisponíveis por mais de 5% do tempo em algum mês civil, será aplicado um desconto de 25% sobre assinaturas mensais, sendo ainda facultado à CGE o distrato unilateral do contrato, assegurado o contraditório;

2.7.10. Os descontos incidirão invariavelmente sobre todos os valores de assinaturas devidos no mês em que ocorra o descumprimento do SLA;

2.7.11. Os descontos a serem concedidos no pagamento das mensalidades em função de descumprimento do SLA, serão deduzidos nos meses subsequentes àquele do descumprido;

2.7.12. Todos os serviços referentes à solução de Telefonia em Nuvem deverão estar em pleno funcionamento após a finalização da implantação e configuração inicial, sendo avaliados e analisados mensalmente, até o término do contrato, devendo cumprir todos os requisitos e níveis mínimos de serviço definidos.

2.7.13. A aplicação dos descontos previstos neste item não afasta a incidência das sanções administrativas previstas na Seção 13 do Termo de Referência, quando configurada infração contratual.

3. TELEFONES IP

3.1. Aparelho Telefônico IP SIP - Tipo 3

- 3.1.1. Deverá ser fornecido em pares de 1 (uma) base DECT e 1(um) terminal;
- 3.1.2. A base DECT deverá possuir uma porta Ethernet 10/100 ou superior, com um conector RJ-45. Desejável, 2 (duas) portas (uma WAN e uma LAN para PC), conector RJ-45;
- 3.1.3. O terminal deve vir com base de carga;
- 3.1.4. Protocolo: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, TR-069, 802.1x, 802.1 p/q tagging (VLAN), TLS, SRTP;
- 3.1.5. Capacidade de audioconferência em no mínimo 3 vias;
- 3.1.6. Deve permitir chamada em espera (hold), mudo (mute), ajuste do volume da campainha;
- 3.1.7. Permitir a transferência de chamadas;
- 3.1.8. Permitir a discagem rápida;
- 3.1.9. Permitir a configuração de rede manual ou automática através de DHCP;
- 3.1.10. Possuir compatibilidade com protocolo de sinalização SIP v2;
- 3.1.11. Codecs de voz e recursos: G.711μ/a, G.722 (banda larga), G.726 ou G.726-32, G.729A/B, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB;
- 3.1.12. Permitir a sincronização de data e hora usando SNTP (NTP Server);
- 3.1.13. Permitir o autoprovisionamento para configuração de ramais em massa;
- 3.1.14. Possuir suporte ao protocolo de segurança da camada de transporte (TLS/SRTP);
- 3.1.15. Idioma – Português Brasil;
- 3.1.16. Deve possuir fonte de alimentação externa para a base DECT e para a base de carregamento do terminal, entrada 100-240 VCA 50-60 Hz;
- 3.1.17. Deve possuir Garantia de 1 ano;
- 3.1.18. Deve possuir o selo de certificação da ANATEL.
- 3.1.19. Deve possuir clipe para cinto removível
- 3.1.20. Deve permitir atualização de firmware via DECT
- 3.1.21. Display LCD de 1.8" ou superior, colorido, com interface gráfica
- 3.1.22. Conector para fone de ouvido de 3.5 mm
- 3.1.23. Peso máximo do terminal de mão: 200g

- 3.1.24. O equipamento deve ser fornecido com 1 aparelho de mão DECT;
- 3.1.25. Protocolo RF: DECT 6.0 (ou superior) e suporte a CAP e CAT-iq 1.0 (ou superior)
- 3.1.26. Frequência de operação: 1,91 - 1,92 GHZ (Brasil)
- 3.1.27. Configuração através de navegador de internet através do protocolo HTTP;
- 3.1.28. Identificador de chamada incorporado DTMF e FSK;
- 3.1.29. Capacidade para até 5 ramais sem fio DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications);
- 3.1.30. Capacidade incorporada de até 4 (quatro) contas IP;
- 3.1.31. Codecs de áudio G.711U/A, G.729, G.726, G.723, G.722 e iLBC;
- 3.1.32. Alimentação 100 - 240 VAC Bivolt automática, 50 ou 60Hz;
- 3.1.33. Bateria de Lítion-ion, 1010 mAh (ou superior) e 3,7 V
- 3.1.34. Autonomia mínima de 200 horas em standby e 18 horas em uso.

4. PLANO DE MIGRAÇÃO E TRANSIÇÃO

4.1. Em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da Ordem de Fornecimento, a CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE, para aprovação, plano de migração contendo, no mínimo: cronograma detalhado das etapas; relação dos códigos de acesso a serem portados; janelas previstas de corte; responsáveis técnicos de cada parte; procedimento de reversão (rollback); e critérios de aceite por etapa.

4.2. A migração observará a seguinte ordem de execução: (i) provisionamento da plataforma e criação dos ramais; (ii) instalação e homologação dos aparelhos e softphones; (iii) testes de tráfego entrante e saínte em ambiente controlado; e (iv) portabilidade dos códigos de acesso DDR.

4.3. A portabilidade dos códigos de acesso será a última etapa do plano, somente autorizada após o aceite das etapas anteriores, e deverá ser executada em janela previamente aprovada pela CONTRATANTE, fora do horário de atendimento ao público.

4.4. Durante a migração, a CONTRATADA deverá assegurar o funcionamento simultâneo da solução anterior e da nova solução para os acessos ainda não portados, de modo que não haja perda de chamadas dirigidas à CGE.

4.5. Constituem critérios de aceite técnico de cada etapa: a realização de chamadas de teste local, LDN fixo/fixo e LDN móvel/fixo em ambos os sentidos; a validação da bilhetagem por ramal de origem; a confirmação da identificação do chamador; e o aceite formal da CONTRATANTE, registrado nos autos.

4.6. Ao término da vigência contratual, ou em caso de extinção antecipada, a CONTRATADA deverá colaborar com a transição para a nova prestadora, liberando os códigos de acesso para portabilidade e fornecendo, em até 15 (quinze) dias, os relatórios de bilhetagem e o inventário de ramais e números em uso, sob pena de aplicação das sanções previstas na Seção 13 do

Termo de Referência.