

SEÇÃO 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202500005032439 e no Sislog 117038
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: Serviços de telefonia Discagem Direta Gratuita (DDG - 0800) com todos os tipos de ligações locais, longa distância nacional, originadas de telefone fixo ou móvel, a ser disponibilizado para atendimento do número 0800 704 3200 da Ouvidoria Setorial da AGR e do número 0800 000 0333 para atendimento de ligações da Ouvidoria Geral do Estado (OGE). Serviços do Sistema Telefonia Fixa Comutada - STFC com todos os tipos de ligações locais, longa distância nacional, originadas de telefone fixo ou móvel) com disponibilização de: 02 Entroncamentos Digital E1 com 30 canais cada ou 02 Entroncamentos SIP-IP 30 canais cada e 300 ramais Discagem Direta a Ramal (DDR) para conexão com a Central Privada de Comutação Telefônica (PABX) da Sede Agência.
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, sob demanda, nos termos do Cronograma constante neste TR.
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

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

3.1. De acordo com a Planilha de Composição de Preços (365586) e com o Estudo Técnico Preliminar (ETP) (365807), os valores de referência são:

Lote	Item	Descrição	Código SISLOG	Unidade	Período	Quantidade Mensal	Quantidade em 12 meses	Quantidade em 30 meses	Valor Unitário	Valores Parcelas únicas	Preço Mensal
1	1	Código: 4422 - serviços de telefonia, contratação de serviços de 0800. - Complemento TR: Assinatura Mensal 0800 (Capital Goiânia-GO)	4422	Assinatura Mensal	30	2	24	60	R\$ 61,28		R\$
1	2	Código: 4422 - serviços de telefonia, serviço de bloqueio de chamadas originadas. - Complemento TR: Serviço de Bloqueio de Chamadas (Capital Goiânia-GO)	4422	Configuração Parcela Única	30	2	2	2	R\$ 34,67	R\$ 69,34	
1	3	Código: 516 - serviços de telefonia, instalação e programação de ramal (is). - Complemento TR: Habilitação ou Alteração da programação de número que receberá o redirecionamento 0800 para as assinaturas (0800 704 3200) e (0800 000 0333)	516	Configuração Parcela Única	30	2	2	2	R\$ 70,00	R\$ 140,00	
1	4	Código: 516 - serviços de telefonia, local, de fixo para fixo. - Complemento TR: DDG Fixo-Fixo Local (LOCAL FF) (Capital Goiânia-GO e Regiões Conurbadas)	516	Minutos	30	744	8.928	22.320	R\$ 0,05		R\$
1	5	Código: 516 - serviços de telefonia, de fixo para fixo 0800, longa distância nacional (ddd). - Complemento TR: DDG Fixo-Fixo Longa Distância Nacional(LDN FF) (dentro e Fora do Estado para a Capital Goiânia)	516	Minutos	30	22	264	660	R\$ 0,07		R\$
1	6	Código: 516 - serviços de telefonia, vc1 (valor de comunicação local) aplicada a chamadas originadas na área de registro junto à operadora, de fixo para móvel, a cobrar. - Complemento TR: DDG Móvel-Fixo Local (FM VC1) (Capital e dentro do Estado)	516	Minutos	30	13.360	160.320	400.800	R\$ 0,20		R\$
1	7	Código: 516 - serviços de telefonia, fixo comutado (stfc), longa distância nacional (ddd), vc2 (valor de comunicação interurbana regional) aplicada a chamadas originadas fora da área de registro mas dentro da área de concessão da operadora e vc3 (comunicação de interurbana nacional) aplicada a chamadas originadas fora área de registro e de concessão da operadora, de fixo para móvel. - Complemento TR: DDG Móvel- Fixo Longa Distância Nacional (FM VC2) (dentro e fora do Estado para Capital Goiânia-GO)	516	Minutos	30	4.878	58.536	146.340	R\$ 0,23		R\$
1	8	Código: 516 - serviços de telefonia, fixo comutado (stfc), longa distância nacional (ddd), vc2 (valor de comunicação interurbana regional) aplicada a chamadas originadas fora da área de registro mas dentro da área de concessão da operadora e vc3 (comunicação de interurbana nacional) aplicada a chamadas originadas fora área de registro e de concessão da operadora, de fixo para móvel. - Complemento TR: DDG Móvel- Fixo Longa Distância Nacional (FM VC3) (dentro e fora do Estado para Capital Goiânia-GO)	516	Minutos	30	1.401	16.812	42.030	R\$ 0,23		R\$
1	9	Código: 4422 - serviços de telefonia, assinatura de 01(um) entroncamento digital com sinalização do tipo e1 (r2/isdn/rdsi) ou do tipo sip trunk, com 30 (trinta) canais bidirecionais, faixa de numeração ddr com 150 ramais cada, com chamadas ilimitadas do stfc nas modalidades local e longa distância nacional (ldn/ddd) fixo/fixo e fixo/móvel (vc1,vc2,vc3). (por acesso). - Complemento TR: Assinatura Mensal de 01 (um) Entroncamento Digital E1/R2 ou SIP-IP com chamadas ilimitadas tarifa flat	4422	Assinatura Mensal	30	2	24	60	R\$ 566,00		R\$
1	10	Código: 4422 - serviços de telefonia, instalação de assinatura de linhas ramais intragrupo com serviço telefônico fixocomutado (stfc) ilimitado na modalidade local e ddd originada/recebida a cobrar – fixo/fixo e modalidade originada/recebida a cobrar – fixo/móvel (vc1, vc2 e vc3). - Complemento TR: Taxa de Instalação e eventual mudança de endereço de entroncamento digital E1/R2 30 canais ou Entroncamento SIP-IP 30 canais por acesso	4422	Configuração Parcela Única	30	2	2	2	R\$ 0,00		R\$
Valores Totais DDG - 0800 + ENTRONCAMENTO SIP										R\$ 209,34	R\$!

3.2. Valores de referência:

- a) Valor parcela única estimado: R\$ 209,34 (Duzentos e nove reais e trinta e quatro centavos)
- b) Valor mensal estimado (sem parcela única): R\$ 5.409,47 (Cinco mil quatrocentos e nove reais e quarenta e sete centavos)
- c) Valor anual das parcelas mensais (sem parcela única): R\$ 64.913,64 (Sessenta e quatro mil novecentos e treze reais e sessenta e quatro centavos)
- d) Valor Total dos Serviços DDG 0800 + Entroncamento E1R2/SIP por 30 meses (parcela única + parcelas mensais): **R\$ 162.493,44 (Cento e sessenta e dois mil quatrocentos e noventa e três reais e quarenta e quatro centavos)**

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

3.4. Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, 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

O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição na totalidade, abaixo apresentadas:

4.1. Especificações Técnicas do Serviço DDG-0800

- 4.1.1. Agendamento de Data e Horário: as chamadas serão encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento ou mensagem, com programação de dia da semana, data ou horário de funcionamento;
- 4.1.2. Restrição de Área de Abrangeção: Bloqueio de chamadas por região específica. Com possibilidade de bloqueio numérico, para telefone público, área geográfica, código regional ou prefixo da central local, bloqueio de chamadas de origem celular;

- 4.1.3. Redirecionamento em casos de ocupado ou por congestionamento: As chamadas poderão ser reencaminhadas para um atendimento alternativo pré-definidos pela CONTRATANTE;
- 4.1.4. Número Único Nacional: Identificação do cliente em todo território nacional via um único número 0800, independentemente da localização da Central de Atendimento;
- 4.1.5. Plano de Numeração: O plano de numeração proposto, deverá se basear na estrutura 0800 MCDU, mantendo a numeração para aqueles serviços 0800 que já estejam em funcionamento. Para novas ativações a sintaxe "MCDU" deverá ser acordada entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 4.1.6. Seleção de Origem – Serviço que permite direcionar as chamadas telefônicas efetuadas pelo Código de Acesso para Centros de Atendimento pré-determinados pela CONTRATANTE, em função dos pontos de origem de cada chamada telefônica. Para a contratação desta facilidade é necessária a definição pelo CLIENTE de dois ou mais Centros de Atendimento;
- 4.1.7. Distribuição Percentual de Chamadas – Serviço Suplementar que permite o encaminhamento de chamadas telefônicas efetuadas através do Código de Acesso para um Centro de Atendimento, em função de um percentual estabelecido previamente pelo CLIENTE. A cada Centro de Atendimento envolvido é atribuído um percentual das chamadas telefônicas que lhe compete receber;
- 4.1.8. Mensagem de Navegação – Serviço Suplementar que permite ao CLIENTE a opção de estabelecer árvores de navegação para o usuário do SERVIÇO, com orientação através de mensagens personalizadas e encaminhamento a Centros de Atendimento;
- 4.1.9. Mensagem Personalizada – Permite à CONTRATANTE transmitir ao Usuário informações específicas via mensagens personalizadas, as quais poderão ser acionadas em função de hora, data, localidade do Centro de Atendimento e outras aplicações, tais como, mensagens de interceptação, mensagens de dias especiais, etc;
- 4.1.10. Roteamento Alternativo – Serviço que permite que ter 10 (dez) planos alternativos por cada Código de Acesso;
- 4.1.11. Acesso Restrito por Senha – Serviço que permite que a CONTRATANTE só aceite as chamadas que estejam associadas a um código e a uma senha que lhe tiverem sido previamente fornecidas pela CONTRATADA, quando da contratação desse serviço;
- 4.1.12. Fila de Espera – Permite que as chamadas sejam colocadas em fila de espera, sendo informada pela CONTRATANTE a quantidade de chamadas que poderão ser simultaneamente recebidas em cada Centro de Atendimento e quantas deverão ficar na fila de espera;
- 4.1.13. Limitação de Chamadas – Limitação do encaminhamento de chamadas a um determinado Código de Acesso, com informação prévia, à CONTRATADA, de quantas chamadas poderão ser simultaneamente encaminhadas a cada Centro de Acesso;
- 4.1.14. Sobre discagem – Compreende uma sequência de dígitos discados por intermédio de um aparelho telefônico, após o estabelecimento da chamada telefônica;
- 4.1.15. A prestação dos serviços deverá ser realizada de forma indireta, utilizando os acessos já existentes da contratante.
- 4.1.16. As chamadas destinadas ao código 0800 serão faturadas a partir do primeiro segundo de sua efetiva completude, observando-se as regras de tarifação estabelecidas pela regulamentação vigente da Anatel.

- 4.2. Especificações Técnicas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC - fixo/fixo e fixo/móvel) com Entroncamento Digital (E1 R2/ISDN ou SIP Trunk) e serviço DDR (Discagem Direta a Ramal):
- 4.2.1. A sinalização entre a central telefônica da CONTRATADA com a CPCT da CONTRATANTE atualmente é do tipo R2 Digital, Assim, o serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) poderá ser prestado através de fornecimento de entroncamentos digitais, com sinalização do tipo E1 (R2/ISDN/RDSI) ou do tipo SIP Trunk, e disponibilização de faixa de números de ramaís pertencentes à numeração pública regulada pela Anatel;
- 4.2.2. Os entroncamentos digitais deverão ser configurados de tal forma a permitir a origem e recebimento de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, destinadas a ou originadas de telefones fixos ou móveis;
- 4.2.3. Os entroncamentos digitais deverão ser configurados para estabelecimento de até 30 (trinta) ligações telefônicas simultâneas por intermédio de um único enlace físico digital (30 canais);
- 4.2.4. As faixas de numeração de ramaís DDR descritas no presente Termo de Referência deverão possuir no mínimo 50 (cinquenta) ramaís telefônicos sequenciais em cada faixa e máximo de 150 (cento e cinquenta) ramaís para cada feixe digital E1 ou entroncamento SIP Trunk;
- 4.2.5. No caso de expansões, a nova faixa de numeração deve ter preferencialmente o mesmo prefixo, caso não seja possível, devem ser entregues em novo tronco de faixas contínuas e sequenciais às faixas instaladas;
- 4.2.5. Deverá ser reservado pela Operadora, subsequente às faixas licitadas, um mínimo de 50 (cinquenta) posições DDR em caráter de reserva técnica em cada localidade, para atender necessidades de expansões;
- 4.2.6. Os ramaís do serviço DDR poderão ser liberados para permitir chamadas locais, interurbanas e internacionais para telefones fixos ou móveis, a pedido da CONTRATANTE;
- 4.2.7. Os entroncamentos digitais do tipo E1 deverão disponibilizar a utilização de protocolos R2/ISDN Digital, dependendo dos equipamentos instalados, os protocolos serão informados na solicitação de instalação. Havendo mudança de tecnologia, de R2 Digital para ISDN ou SIP ou vice-versa, a numeração pré-existente deverá ser mantida;
- 4.2.8. Os entroncamentos digitais do tipo SIP Trunk deverão ser fornecidos com o acesso digital dedicado (par metálico, fibra ou rádio) para este serviço, uma vez que não será permitido utilizar o link de internet existente da CONTRATADA.
- 4.2.9. De acordo com a tabela 02, a CPCT existente da CONTRATANTE possui somente 01 (um) Media Gateway com 32 canais IP e 02 (duas) placas Tronco Digital E1 R2, sendo que, ao todo são necessários 60 canais simultâneos. A CONTRATADA deverá fornecer equipamentos necessários para converter a sinalização do tipo SIP para sinalização do tipo R2 ou ISDN para integração com a CPCT existente.
- 4.2.10. Todos os elementos necessários (cabos, conectores, equipamentos, voice panels, etc.) para a instalação dos 02 feixes digitais (E1) ou SIP Trunk deverão ser compatíveis com as interfaces da CPCT descrita na tabela 02, cuja integração é de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 4.2.11. Não deverá haver cobrança de faixa de numeração DDR pela CONTRATADA.
- 4.2.12. Deverá ser cobrada tarifa flat e assinatura cobrada por acesso instalado, com fornecimento pela CONTRATADA de tráfego ILIMITADO para ligações originadas pela CONTRATANTE, nas modalidades Local Fixo/Fixo, ligações dirigidas às Operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) VC1, VC2, VC3, DDD e serviços complementares expressamente definidos neste Termo.
- 4.2.13. A pedido da CONTRATANTE, a qualquer momento e sem custo adicional, poderá ser alterado de entroncamento E1 R2 para SIP Trunk.

- 4.2.14. Linhas SIP Trunk:
- 4.2.14.1. A prestação do serviço especificado poderá ser por meio de linhas/troncos digitais do tipo SIP Trunk.
- 4.2.14.2. Deverão ser fornecidos os acessos digitais (par metálico, fibra ou rádio) para este serviço, uma vez que, não será permitido utilizar o link de internet existente da CONTRATADA.
- 4.2.14.3. No caso do serviço ser provido em meio linhas tipo SIP Trunk, a Prestadora contratada deverá prover os equipamentos necessários para interconexão com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC). E não faz parte deste edital o fornecimento de aparelhos de telefonia IP.
- 4.2.14.4. Identificação de chamadas (bina).
- 4.2.14.5. Permitir bloqueio de chamada a cobrar, Celular e Interurbana, não permitir que o ramal receba ligações a cobrar, não permitir que o ramal origine ligações para celulares e não permitir que o ramal origine chamadas interurbanas;
- 4.2.14.6. Deverá ser cobrada tarifa flat e assinatura cobrada por acesso instalado, com fornecimento pela CONTRATADA de tráfego ILIMITADO para ligações originadas pela CONTRATANTE, nas modalidades Local Fixo/Fixo, ligações dirigidas às Operadoras de Serviço Móvel Pessoal (SMP) VC1, VC2, VC3, DDD e serviços complementares expressamente definidos neste Termo.
- 4.2.15. Bloqueios de Serviços:
- 4.2.15.1. As chamadas para 0300, originadas não deverão ser bloqueadas diretamente na central pública da CONTRATADA, ficando a cargo da CONTRATANTE as configurações de bloqueio deste serviço para Entroncamentos Digitais (E1 R2/ISDN ou SIP Trunk), instalados em equipamentos pertencentes à mesma;
- 4.2.16. Disponibilidade do Enlace:
- 4.2.16.1. A disponibilidade do serviço será calculada para o período de um mês (trinta dias), terá como data de início sempre o primeiro dia de cada período de faturamento. Quando da ativação os dias serão consecutivos a partir da ativação do serviço até o último dia do período de faturamento;
- 4.2.16.2. O serviço deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano, para todos os níveis de serviço;
- 4.2.16.3. A disponibilidade mensal exigida do acesso será de 99% (noventa e nove por cento);
- 4.2.16.4. O cálculo da disponibilidade se dará através da seguinte fórmula:

$$D = [(To - Ti) / To] \times 100$$

Onde:
D = índice de disponibilidade mensal do enlace em %;

To = período de operação (um mês) em minutos;
Ti = tempo de inoperância do enlace medido em minutos, durante 1 (um) mês.

- 4.2.16.5. A verificação dos períodos de indisponibilidade das linhas será efetuada através de sistema de abertura de chamado da CONTRATADA. Pelo não cumprimento do índice de disponibilidade mínima dos serviços estabelecidos no subitem 8.5.4., a CONTRATADA sujeitar-se-á a uma penalidade calculada conforme abaixo:

$$P1 = (0,01 + DC - DMA / 100) \times Vml$$

Onde:
P1: Valor da penalidade;
DC: Disponibilidade mensal contratada (99%);

DMA: Disponibilidade Mensal Atingida;
Vml: Valor faturado no mês para o acesso.

Obs.: Não são computadas como indisponíveis paralisações associadas a problemas dos usuários tais como falta de energia, manipulação indevida dos equipamentos, falhas de infraestrutura do local, etc.

- 4.2.17. Serviços de Longa Distância Nacional (LDN ou DDD) :
- 4.2.17.1. Estes serviços pertencem ao conjunto de chamadas originadas em telefones fixos e móveis da CONTRATANTE e encaminhadas através de rede telefônica de longa distância nacional e internacional, cuja escolha de operadora seja através de um CSP.
- 4.2.17.2. As chamadas DDD serão classificadas em 3 (três) grupos: DDD fixo/fixo, DDD VC2 com origem fixo e DDD VC3 com origem fixo;
- 4.2.17.3. O serviço DDD será prestado pela licitante e prestadora de STFC, ganhadora de cada lote, com origem nos terminais e localidades especificadas, que deverá possuir um CSP determinado e registrado na ANATEL;
- 4.2.17.4. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada;
- 4.2.17.5. A obtenção do sinal para realização da chamada, em cada período de maior movimento, deverá ser de máximo 03 (três) segundos, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos;
- 4.2.17.6. As tentativas de originar chamadas de DDD, em cada período de maior movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em 65% dos casos;
- 4.2.17.7. As tentativas de originar chamadas de DDD, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 5% dos casos;
- 4.2.17.8. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações nos termos da regulamentação.

SEÇÃO 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 5.1. O presente Estudo Técnico Preliminar Simplificado apresenta os estudos técnicos realizados visando identificar e analisar as soluções disponíveis no mercado, em termos de requisitos, alternativas e justificativas para escolha da melhor solução para alcançar os resultados pretendidos.
- 5.2. Assim, a delimitação da solução nos termos e condições estipulados não é decisão de livre arbítrio desta equipe. Aqui estão pautados elementos que, fundamentadamente, têm a capacidade e potencial para, em tese, considerando o caso concreto, melhor atender ao Interesse Público.
- Previsão no Plano de Contratações Anual:**
- 5.3. A demanda a ser contratada está prevista no PCA 2025/2026.

Alinhamento Estratégico:

- 5.4. Esta pretendida contratação apresenta conformidade com os Programas e Ações do PPA 2024-2027 relacionados às atribuições desta Pasta, conforme as suas competências, nos termos da Lei n.º 22.317, 18 de outubro de 2023.

EIXO: GOIÁS DE GESTÃO RESPONSÁVEL E TRANSFORMADORA
OBJETIVO ESTRATÉGICO: ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

DESCRIÇÃO DO PROGRAMA: O programa compreende iniciativas para melhoria da eficiência do Estado, por meio de modernização da infraestrutura, melhoria da integração entre órgãos estaduais, formação de redes para operacionalizar sistemas estruturantes de governo, como os de planejamento, arrecadação e controle orçamentário e financeiro.

PROGRAMA: 1048 - GOIÁS DA GESTÃO TRANSFORMADORA

O documento do Planejamento Estratégico da AGR para 2025-2026 está disponível em [Planejamento-Estratégico-2025/2026.pdf](#), cuja missão institucional está intimamente ligada ao teor do presente curso, qual seja "Ser efetivo na Regulação, Controle e Fiscalização de todos os bens e direitos cuja exploração tenha sido delegada a terceiros pelo Estado de Goiás". Destaca-se ainda o Objetivo Estratégico OE 07, que trata de "Contribuir para a oferta de serviços públicos de qualidade" e OE 7.1 Avaliar os canais de modo a aumentar a capacidade de atendimento da Agência. [Relatório de Gestão - 2025 assinado.pdf](#) - Relatório de Atendimento de Ouvidoria.

A descrição da necessidade da contratação baseia-se nos seguintes argumentos:

5.5. Conforme Estudo Técnico Preliminar (Número SISLOG 187298), foi inicialmente solicitada uma nova a contratação de somente o serviço DDG 0800 para suprir a necessidade de aumentar a quantidade de minutos porque foi demonstrado que havia um risco iminente do contrato atual com a Empresa Algar não conseguir até o final dos meses restantes do contrato ter saldo suficiente para suprir as demandas. No histórico dos faturamentos, foi verificado que em determinados meses, o tráfego de minutos ultrapassou em até 03 (três) vezes mais o tráfego estimado da contratação devido às altas oscilações de tráfego provenientes de fatores externos, como exemplo: períodos chuvosos ou de secas que ocasionam indisponibilidade de serviços de energia e saneamento básico ou até mesmo indisponibilidade de canais de atendimento das concessionárias/operadoras de serviços públicos.

5.6. A motivação da nova contratação que estava em andamento era substituir o contrato atual, porém com mais quantidade de minutos. Para essa contratação já havia sido publicado o Edital do Pregão Eletrônico e já estava na fase de esclarecimentos, no entanto, paralelamente ao curso do edital, o serviço do 0800 existente na AGR, provido pela empresa Algar, começou a apresentar indisponibilidade e intermitências por longos períodos do dia.

5.7. No relatório de Ouvidoria da AGR, encaminhado para a Algar no dia 08/09/2025 (Número sislog 283197), relata as paralisações indevidas do 0800. E em resposta, a Algar informou que a falha estaria relacionada a problemas de interconexão com a Operadora Oi S/A, sem, contudo, apresentar solução efetiva e nem previsão concreta do reestabelecimento do serviço. Como a AGR possui também serviços de entroncamento de telefonia fixa com a operadora Oi S/A, a falha de interconexão entre as duas operadoras afetou drasticamente os serviços de 0800 e telefonia fixa da AGR.

5.8. Diante do cenário de indisponibilidade dos dois serviços, do serviço DDG-0800 e do serviço STFC com Entroncamento E1/R2, optou-se por paralisar a contratação do serviço de 0800 em curso nesse processo para alterar o objeto da contratação no sentido de que a nova contratação contemple os dois serviços, do serviço DDG-0800 e Entroncamento E1/SIP-IP por um único fornecedor.

Seguem as justificativas para um único fornecedor:

5.9. Motivação para aglutinação, em um mesmo contrato, dos seguintes serviços:

- I) Serviços de Sistema de Telefonia Fixa Comutada (STFC) para chamadas do tipo local e/ou longa distância nacional (LDN), para acessos do tipo fixo e móvel, com fornecimento de 02 entroncamentos digital E1 ou SIP-IP com 32 canais bidirecionais cada e com 300 ramais do tipo Discagem Direta Ramal (DDR);
- II) Serviço Discagem Direta Gratuita (DDG-0800), chamadas de origem fixa/móvel e local/LDN.

5.9.1. Conforme Relatório Técnico emitido pela Ouvidoria Setorial da AGR (Número SISLOG 283197) e Documento de Oficialização de Demanda (DOD) (número sislog 283193):

- a) Em 29/08/2025, os dois circuitos contratados (0800-704-3200 e 0800-000-0333) fornecidos pela empresa Algar deixaram de operar, impossibilitando o contato da população com a Ouvidoria Setorial.
- b) Até a data, 09/09/2025, os serviços permaneceram inoperantes, apesar de sucessivos registros de reclamação junto a contratada Algar (protocolos nº 202524310451, 202524620212-1 e 202524620212-2) e reiteradas comunicações oficiais (79370996) enviadas pela AGR.
- c) A contratada Algar informou que a falha estaria relacionada a problemas de interconexão com a operadora Oi, sem, contudo, apresentar solução efetiva nem previsão concreta de restabelecimento do serviço.
- d) Em 16/09/2025, foi aberto processo para apuração de responsabilidade conforme Portaria AGR 329 ((83452379|79755208)) (Número SEI [202500029004171](#)) em face da empresa Algar Telecom S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 71.208.516/0001-74, com fundamento no art. 7º da Instrução Normativa nº 003/2021-CGE, com redação da Instrução Normativa nº 003/2022-CGE, para apuração de possível infração contratual consubstanciada na paralisação indevida e não justificada dos serviços de discagem direta gratuita (DDG 0800), afetando os números 0800-704-3200 e 0800-000-0333, contratados por meio do Contrato nº 006/2022 – AGR (documento SEI nº [000033257218](#)). A Coordenação de Telecomunicações e Infraestrutura e Suporte (CTIS) da AGR emitiu parecer técnico (Nº SEI 82841174), informando que a interrupção do serviço resultou de uma conjugação de fatores, sendo a falha na interconexão entre Oi S.A e Algar com o evento técnico catalisador, afetando a execução do contrato do DDG 0800, mesmo com o serviço Entroncamento 1E1 R2D 30 canais.
- e) Nos meses de fevereiro a abril de 2026, os serviços de 0800 e o Entroncamento 1E1 asoferam constantes indisponibilidades afetando o atendimento da Ouvidoria da AGR e também o uso interno de telefonia nas unidades administrativas da AGR. Foram realizadas trocas de equipamentos do tipo gateway por parte da Oi S.A para resolução do problema.

5.9.2. Serviços existentes:

5.9.2.1. Atualmente a AGR possui dois serviços de Telefonia com empresas distintas:

- a) Contrato de Serviço STFC Local/LDN Fixa/Móvel com 02 entroncamentos digital E1 de 60 canais bidirecionais com Discagem Direta a Ramal (DDR) fornecidos pela empresa Oi S/A. É por esse acesso que é feita a ligação física, por cabo de fibra óptica, da Sede da AGR com o Sistema de Telefonia Fixa Comutada (STFC) de todas as operadoras propiciando a interligação de telefonia entre empresas autorizadas pela Anatel.
- b) Contrato de Discagem Direta Geral 0800 DDG Local/LDN Fixa/Móvel com a empresa Algar. Esse serviço é interligado com o STFC de outras operadoras assim como a operadora Oi S/A. São serviços que devem possuir interoperabilidade porque as chamadas originadas em terminais fixos ou móveis com destino ao 0800 devem ser transmitidos pela Algar até o STFC da empresa Oi S/A. Como os dois serviços são interligados, se houver falha em algum desses sistemas, não haverá transporte da ligação até o destino final, que é sede da AGR.
- c) Quando um cliente não consegue completar uma chamada para o número 0800, a empresa fornecedora do 0800 alega que o problema reside na entrega da chamada, que é de responsabilidade da empresa fornecedora do entroncamento E1. Por sua vez, a empresa Oi S/A afirma que seu link está operacional e que a falha está na origem da chamada da empresa Algar ou no equipamento PABX do cliente. Esse impasse resultou em longos períodos de inatividade da Ouvidoria da AGR.

5.9.3. Justificativa Técnica:

5.9.3.1. Diante do cenário de instabilidade recorrente em um dos serviços de telefonia contratados de fornecedores distintos, a unificação dos serviços de 0800 e do entroncamento E1 DIGITAL (ou sua evolução natural, o SIP-IP) em um único provedor apresenta uma proposta com alta viabilidade porque se torna uma solução mais robusta do ponto de vista técnico e operacional. A seguir, detalhamos os argumentos que embasam essa recomendação.

5.9.3.2. Responsabilidade unificada e eliminação do "Jogo de Empurra" como o principal argumento técnico para a centralização, resultando em um ponto único de responsabilidade. Atualmente, com dois fornecedores, a resolução de falhas se torna um processo complexo e demorado.

5.9.3.4. Com um único provedor, a responsabilidade pela entrega da chamada de ponta a ponta é exclusivamente dele. A equipe técnica do fornecedor terá a visibilidade e o controle sobre toda a cadeia do serviço, desde a origem da chamada no 0800 até a sua entrega no PABX da AGR, o que agiliza drasticamente o diagnóstico e a solução de problemas.

5.9.3.5. A análise de falhas em serviços de telecomunicações depende da correlação de eventos em diferentes partes da rede. Com fornecedores distintos, essa análise é praticamente impossível de ser realizada de forma eficiente.

5.9.3.6. A equipe técnica da AGR precisa acionar dois suportes distintos, que não compartilham informações ou ferramentas de diagnóstico. Isso impede a identificação de problemas intermitentes ou complexos que podem ser causados pela interação entre os dois serviços.

5.9.3.6. Um único provedor consegue analisar os logs e o tráfego de ambos os serviços de forma integrada. Por exemplo, pode-se correlacionar uma queda no número de chamadas 0800 com a ocorrência de "slips" (perda de sincronismo) no link E1 ou com a perda de pacotes no tronco SIP-IP. Essa visão sistêmica é fundamental para identificar a causa raiz do problema, que pode ser, por exemplo, uma configuração inadequada de clock no E1 ou um problema de QoS (Qualidade de Serviço) na rede IP.

5.9.3.7. A unificação dos serviços simplifica a arquitetura de telecomunicações da empresa, o que por si só já reduz a probabilidade de falhas.

5.9.3.8. A eliminação de equipamentos de interconexão entre as redes de dois provedores e a simplificação do roteamento de chamadas diminuem os pontos de falha e facilitam a gestão da infraestrutura.

5.9.3.9. A gestão de contratos, faturas, e o acompanhamento de acordos de nível de serviço (SLAs) tornam-se mais simples e eficientes. A negociação de um SLA robusto para o serviço completo também se torna mais viável.

5.9.3.10. Ao unificar os serviços, a AGR tem a oportunidade de modernizar sua infraestrutura, migrando do entroncamento E1 para o SIP-IP, que oferece vantagens técnicas significativas:

- a) Flexibilidade e Escalabilidade: O SIP-IP permite a adição de canais de voz de forma mais rápida e granular, sem a necessidade de instalar novos links físicos. Além disso, possibilita a integração com outros serviços de comunicação, como vídeo e mensagens instantâneas.
- b) Redução de Custos: A tecnologia SIP-IP tende a ter um custo por canal inferior ao do E1 e permite a otimização do uso da banda de internet existente.
- c) Qualidade de Voz: Com a implementação de QoS, a qualidade das chamadas sobre IP pode ser superior e mais estável.

5.9.3.11. A manutenção de contratos com dois fornecedores distintos para serviços de telefonia interdependentes, como o 0800 e o entroncamento de voz, gera uma complexidade técnica que é a causa raiz da dificuldade na resolução de problemas recorrentes. A unificação em um único provedor não é apenas uma decisão administrativa, mas uma solução técnica estratégica que proporciona:

- a) Responsabilidade única e fim do conflito entre fornecedores.
- b) Diagnóstico de falhas rápido e eficiente através da análise integrada dos serviços.
- c) Infraestrutura de telecomunicações mais simples, robusta e com menos pontos de falha.
- d) Oportunidade de modernização tecnológica com a migração para SIP-IP, garantindo maior flexibilidade e potencial redução de custos.

5.9.3.12. Portanto, a contratação de um único fornecedor para os serviços 0800 e entroncamento E1 DIGITAL (ou SIP-IP) tecnicamente promove mais estabilidade, qualidade e a rápida resolução de problemas no ambiente de telefonia da AGR.

5.10. Justificativa da Contratação - 02 (dois) Serviços de Telefonia Discagem Direta Gratuita (DDG) para atendimento dos números: 0800 704 3200 e 0800 000 0333 (ETP sislog número 187298)

a) O serviço de telefonia Discagem Direta Gratuita (DDG) - 0800 é disponibilizado para atendimento dos números 0800 704 3200 da Ouvidoria Setorial da AGR e 0800 000 0333 da Ouvidoria Geral da Controladoria Geral do Estado (OGE/CGE), unidade responsável pelo atendimento aos usuários dos serviços públicos concedidos do Estado de Goiás. Conforme determinação do Ministério Público do Estado de Goiás, o serviço deverá atender a todos os tipos de ligações (locais, interurbanas, originadas de telefone, fixou ou móvel).

b) O atendimento ao cidadão, usuário dos serviços públicos, é de relevância ímpar, uma vez que este procura a Agência de Regulação para que seus direitos sejam respeitados. O acesso aos canais de comunicação com a AGR deve ser amplo e irrestrito, não cabendo nenhum tipo de limitação, que poderia ensejar na restrição de direitos. Desta forma, o aumento da capacidade de atendimento, via aumento do número de minutos contratados, apenas garante ao cidadão a oportunidade de resguardar os seus direitos. No site institucional da AGR, na parte de Painel da Ouvidoria, é possível ver a quantidade de demandas do cidadão para a Ouvidoria da AGR.

c) A Lei no 13.569, de 27 de dezembro de 1999, regulamentada pelo Decreto no 8.498/15, dispõe sobre Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos e estabelece como competência desta Agência o acompanhamento, regulação e fiscalização dos contratos de concessão, permissão e autorização celebrados pelo Poder Público, conforme previsto no art. 2º do mencionado ato normativo. Desta forma, a estreita comunicação com os usuários dos serviços públicos é de fundamental importância.

d) Adicionalmente, cumpre disposições específicas relativas à Ouvidoria: o art. 2º, §6º, da Lei Estadual n.º 13.569/1999, o Decreto Estadual n.º 10.319/2023 (arts. 45 e 52, XXII) e a Resolução Normativa AGR n.º 290/2025, os quais estabelecem a obrigatoriedade de disponibilizar canais acessíveis de comunicação com os usuários dos serviços públicos regulados por essa Agência Reguladora. Tais normativos inserem o serviço 0800 no contexto da missão institucional da AGR, assegurando que os cidadãos possam registrar solicitações, reclamações, sugestões e elogios de forma gratuita e acessível, independentemente de localização geográfica.

e) A presente contratação é motivada pela necessidade de garantir a continuidade e a eficácia do atendimento da Ouvidoria Setorial da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) por meio de linha telefônica gratuita (0800). Conforme o Documento de Oficialização de Demanda (202500029001841 evento SEI 73504541): Sob o aspecto administrativo, a contratação se justifica pelo aumento significativo da demanda da Ouvidoria da AGR nos últimos meses, que ultrapassou a capacidade contratada anteriormente. Conforme levantamento técnico, o consumo mensal dos números 0800 apresentaram grande variação no último trimestre, passando de 10.801 minutos (fatura referência janeiro/2025, valor R\$ 1.513,44) para 28.046 minutos (fatura referência fevereiro/2025, R\$ 3.967,11) e alcançando 55.813 minutos (referência de março/2025, R\$ 7.849,68). Esse crescimento expressivo evidenciou que o plano vigente se tornou insuficiente para atender a demanda sem incorrer em custos excessivos. A nova contratação de serviços de telefonia DDG 0800 visa, portanto, redimensionar a capacidade de minutos contratados e assegurar a manutenção de um canal telefônico gratuito e estável à população, evitando prejuízo ao interesse público.

5.11. A ausência do objeto da contratação do DDG-0800 poderá ocasionar os seguintes prejuízos:

A falta desse serviço acarretaria sérias consequências, como a limitação do acesso dos cidadãos aos canais de ouvidoria, exclusão de usuários de regiões remotas ou baixa renda, prejuízo à imagem e transparência da AGR e redução da eficácia na fiscalização dos serviços públicos.

5.12. Justificativa para a Contratação do serviço STFC Local/LDN Fixa/Móvel com 02 Entroncamentos Digital E1 com 32 canais cada ou 02 Entroncamentos SIP-IP 32 canais cada e com 300 ramais DDR

a) O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) local/LDN Fixa/Móvel com 02 entroncamento digital E1 ou 02 entroncamento SIP-IP mostra-se imprescindível para assegurar a continuidade das atividades institucionais da AGR, garantindo a comunicação com outras entidades e o atendimento ao público. A manutenção desses serviços é necessária, uma vez que as atividades rotineiras demandam um meio de comunicação ágil e eficiente, tanto para chamadas de curta quanto de longa distância.

- b) O serviço de telefonia fixa é, atualmente, indispensável à Administração Pública, constituindo instrumento fundamental para a facilitação da comunicação interna e externa, contribuindo para o bom funcionamento das atividades do órgão e para o alcance da eficiência operacional almejada.
- c) A contratação permitirá que as unidades da Agência continuem a dispor de um canal de comunicação seguro e estável, essencial ao desempenho das funções administrativas e operacionais. Os serviços de telefonia e correlatos viabilizam a transmissão de dados e informações entre pessoas, instituições e entre pessoas e instituições, reduzindo distâncias e acelerando processos no contexto de um mundo globalizado.
- d) O dimensionamento da contratação leva em consideração o histórico de tráfego e consumo da AGR nos últimos 24 meses, o que assegura adequação às demandas existentes.
- 5.13. A ausência do objeto da contratação do STFC Local/LDN Fixa/Móvel com 02 Entroncamentos Digital E1 com 32 canais cada ou 02 Entroncamentos SIP-IP 32 canais cada e com 300 ramais DDR poderá ocasionar os seguintes prejuízos:
- a) A descontinuidade desses serviços acarretaria sério comprometimento das atividades institucionais e prejuízo ao atendimento à sociedade.

SEÇÃO 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Os requisitos necessários à contratação, com vistas ao atendimento da demanda, são os seguintes:

Requisitos mínimos de qualidade:

6.2. O objeto a ser contratado deverá ser compatível com os seguintes requisitos de qualidade:

6.2.1. A presente contratação deverá atender, incluindo os requisitos mínimos do Termo de Referência, a proposta mais vantajosa mediante competição, zelando-se sempre pela contratação da melhor qualidade possível com o menor preço. A descrição dos requisitos no Termo de Referência deve se limitar àqueles requisitos indispensáveis ao atendimento da necessidade, garantindo-se a competitividade da contratação e a maior eficiência possível.

Requisitos normativos e legais:

6.3. O objeto a ser contratado deverá ser compatível com os seguintes requisitos normativos e legais:

6.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988; Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967; Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021; Instrução Normativa nº 65/2021, de 07/07/2021; DECRETO ESTADUAL Nº 10.207/2023, DECRETO ESTADUAL Nº 10.247/2023 , DECRETO ESTADUAL Nº 10.680/2025 , DECRETO ESTADUAL Nº 10.678/2025, além das demais legislações específicas aplicáveis.

6.3.2. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, no percentual de 5%(cinco por cento) do valor anual do contrato conforme art. 71 , parágrafo 3, da Lei nº 14.133, de 2021;

6.3.3. A Lei Complementar nº 123/06 institui o Estatuto das Pequenas Empresas, que, entre outros benefícios, concede tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, agricultor familiar, produtor rural pessoa física, microempreendedor individual (MEI) e sociedades cooperativas de consumo nas contratações pretendidas por órgãos e entidades da Administração Pública.

6.3.4. O Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, cuja finalidade consiste em regulamentar o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as pessoas beneficiadas pela Lei Complementar nº 123/06 nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da Administração Pública Federal.

6.4.5. Nesse sentido, o supramencionado decreto, busca atender ao tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, bem como a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica realizamos ampla pesquisa de fornecedores para o atendimento do disposto no art. 48 da lei complementar 147/14.

6.3.6. Assim, o valor previsto para a licitação está acima da 62 mil anual, assim, esta equipe de planejamento entende que o tratamento diferenciado tem alto potencial de representar prejuízo ao conjunto do objeto a ser contratado, em face de o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido.

6.3.7. ~~Destá forma, não se aplicará a restrição de participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte;~~

6.3.8. NÃO haverá direito de preferência para fornecedores de produtos nacionais, na forma do DECRETO Nº 7.174, DE 12 DE MAIO DE 2010 em virtude da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 excluir a categoria os serviços de telefonia fixa comutada (STFC) como Solução de TIC;

6.3.9. Trata-se de serviço continuado, haja vista que a rede de telefonia é indispensável a prestação do serviço jurisdicional e administrativo deste Tribunal. Eventual descontinuidade na prestação deste serviço implicará na deterioração da qualidade da prestação de atendimento aos jurisdicionados;

Requisitos Tecnológicos

6.4. DG-0800 - objeto a ser contratado deverá ser compatível com os seguintes requisitos tecnológicos:

6.4.1. O objeto a ser contratado deverá ser compatível com os seguintes requisitos tecnológicos:

6.4.2. A contratada deverá realizar todas as configurações necessárias para funcionamento da solução.

6.4.3. Entrega dos serviços de telefonia DDG 0800 deverá entroncar com a fixa com entroncamento digital E1 ou SIP-IP , em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão;

6.4.4. Garantir que o serviço fornecido pela Contratada seja suficiente e necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

6.4.5. Prever garantia e suporte técnico por parte da Contratada no caso de falhas e total interrupção dos serviços.

6.4.6. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falhas nas redes de responsabilidade da CONTRATADA.

6.4.7. Realizar a devida portabilidade numérica e migração para faixa exclusiva de ramais.

6.4.8. Disponibilizar faturas com detalhamento das chamadas tipo (chamador, duração, data e hora da chamada, outros).

6.4.9. Disponibilizar sistema de monitoramento de chamadas 0800 permite que a AGR acompanhe e gerencie as ligações recebidas no seu número 0800. O Monitoramento deverá ser em tempo real com visibilidade instantânea do fluxo de chamadas, incluindo picos de demanda e tempo de espera.

6.5. Serviço STFC Local/LDN Fixa/Móvel com 02 Entroncamentos Digital E1 com 32 canais cada ou 02 Entroncamentos SIP-IP 32 canais cada e com 300 ramais DDR - objeto a ser contratado deverá ser compatível com os seguintes requisitos tecnológicos:

6.6. Requisitos Tecnológicos da Opção 1 - Entroncamento Digital E1 (Tecnologia TDM)

6.6.1. Meio Físico: A operadora deverá entregar os 02 links E1 em um ponto de terminação de rede (PTR) ou Distribuidor Geral Óptico (DGO) nas instalações da contratante. O meio de entrega poderá ser fibra óptica (com conversores de mídia) ou par de cobre, garantindo a integridade do sinal.

6.6.2. Interface de Conexão: A conexão física deverá ser compatível com a interface G.703/G.704, utilizando conectores BNC (75 Ohms) ou RJ-45 (120 Ohms), a ser definido pela contratante.

6.6.3. Capacidade: Cada enlace E1 deverá ter a capacidade total de 2.048 kbps, provendo 32 canais de 64 kbps. Tipicamente, isso se configura como 30 canais de voz (B-channels), 1 canal de sinalização (D-channel) e 1 canal de sincronismo/framing. A licitante deve garantir a

entrega de 32 canais de voz por E1, se for uma configuração não-padrão (clear channel), ou esclarecer a configuração padrão ISDN PRI (30B+D).

6.6.4. Sincronismo: A operadora é responsável por fornecer o sinal de relógio (clock) para o sincronismo do enlace.

6.6.5. Protocolo de Sinalização: O serviço deverá suportar, à escolha da contratante, um dos seguintes protocolos de sinalização:

a) R2 Digital: Protocolo amplamente utilizado no Brasil.

b) ISDN PRI (Primary Rate Interface): Protocolo padrão internacional que oferece maior gama de facilidades.

6.6.6. Codificação de Voz: Utilização do codec G.711 (PCM A-Law ou μ -Law), que garante qualidade de chamada sem compressão.

6.6.7. Conexão de Dados: A operadora deverá fornecer um link de dados dedicado e exclusivo para o tráfego de voz, separado da internet de uso geral. Este link deve ser entregue via interface Ethernet (RJ-45) no local de instalação do PABX da contratante.

6.6.8. Largura de Banda: O link deverá ter largura de banda simétrica (upload e download iguais) e suficiente para suportar 64 chamadas simultâneas, considerando o codec utilizado, mais uma margem de segurança de 30% para sinalização e picos de tráfego.

a) Exemplo de cálculo (usando G.711): 64 chamadas * ~87 kbps/chamada \approx 5.6 Mbps. A banda contratada deveria ser de, no mínimo, 10 Mbps simétricos.

6.6.9. Compatibilidade: A solução da operadora deve ser 100% compatível com centrais PABX de mercado que possuam interfaces E1.

6.6.10. PABX: A contratante é responsável por possuir uma central PABX com, no mínimo, 02 portas E1 disponíveis para a conexão dos troncos.

6.7. Requisitos Tecnológicos da Opção 2: Entroncamento SIP-IP (Tecnologia VoIP)

6.7.1. Esta opção é baseada na tecnologia de Voz sobre IP (VoIP), que trafega as chamadas como pacotes de dados.

6.7.2. Conexão de Dados: A operadora deverá fornecer um link de dados dedicado e exclusivo para o tráfego de voz, separado da internet de uso geral. Este link deve ser entregue via interface Ethernet (RJ-45) no local de instalação do PABX da contratante.

6.7.3. Largura de Banda: O link deverá ter largura de banda simétrica (upload e download iguais) e suficiente para suportar 64 chamadas simultâneas, considerando o codec utilizado, mais uma margem de segurança de 30% para sinalização e picos de tráfego.

a) Exemplo de cálculo (usando G.711): 64 chamadas * ~87 kbps/chamada \approx 5.6 Mbps. A banda contratada deveria ser de, no mínimo, 10 Mbps simétricos.

6.7.4. Qualidade de Serviço (QoS): O link de dados deverá atender a parâmetros mínimos de qualidade para tráfego de voz em tempo real:

a) Latência (atraso): Máximo de 150 ms (ida e volta).

b) Jitter (variação da latência): Máximo de 30 ms.

c) Perda de Pacotes: Menor que 1%.

6.7.5. Ponto de Demarcação: A operadora definirá o ponto de demarcação, que pode ser um roteador ou um gateway de voz (SBC - Session Border Controller) fornecido em regime de comodato.

6.7.6. Protocolo Principal: O serviço deverá utilizar o protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme a RFC 3261 e correlatas.

6.7.7. Codecs de Voz: Deverá ser suportado, no mínimo, o seguinte codec:

a) G.711 (A-Law/ μ -Law): Para máxima qualidade de áudio.

b) Opcional: G.729: Codec de baixa compressão, útil para cenários com restrição de banda (a contratante deve avaliar a perda de qualidade).

6.7.8. Sinalização DTMF: Suporte para sinalização de tons DTMF via RFC 2833/4733 (método preferencial) ou SIP INFO.

6.7.9. Compatibilidade: A solução da operadora deve ser compatível com centrais PABX IP ou gateways VoIP que suportem o protocolo SIP.

6.7.10. Responsabilidade: A contratante é responsável por possuir um PABX-IP com capacidade de configuração de troncos SIP ou um gateway para converter o sinal SIP para a tecnologia legada de seu PABX.

6.8. Requisitos tecnológicos que devem ser atendidos independentemente da opção (E1 ou SIP) escolhida

6.8.1. Discagem Direta a Ramal (DDR): A operadora deverá fornecer uma faixa contígua de, no mínimo, 300 números de telefone (CDRs). A sinalização recebida pela contratante deve conter os últimos dígitos do número discado para que o PABX possa encaminhar a chamada ao ramal correto.

6.8.2. Portabilidade Numérica: A operadora deve garantir a portabilidade do número principal (tronco) e de quaisquer outros números DDR existentes que a contratante deseje manter.

6.8.3. Identificador de Chamadas (Bina): Todas as chamadas recebidas (originadas de fixo ou móvel) deverão ser apresentadas com o número do originador.

6.8.4. Disponibilidade do Serviço Níveis de Serviço (SLA - Service Level Agreement):: Mínimo de 99,8% ao mês.

6.8.5. Tempo Máximo de Resolução de Falhas (TMR): Máximo de 4 horas para interrupções totais e 8 horas para falhas parciais.

6.8.6. Fornecimento de um portal web para consulta de faturas e extratos detalhados das chamadas (CDR - Call Detail Record).

6.8.7. O extrato de faturamento deve conter, no mínimo: número de origem, número de destino, data, hora de início, duração e valor da chamada.

6.8.7. Segurança: A operadora deve apresentar as medidas de segurança implementadas para prevenir fraudes, interceptações e ataques (especialmente crítico para a solução SIP-IP, que deve incluir proteção contra DoS, Vishing, etc.).

6.8.8. Conformidade Regulatória: O serviço deve atender a todas as normas e regulamentos da ANATEL para o STFC.

6.9. Recomendação para a escolha da tecnologia E1 ou SIP-IP:

6.9.1. A tecnologia SIP-IP é mais moderna, flexível e escalável, alinhada com a transformação digital. No entanto, depende criticamente da qualidade do link de dados.

6.9.2. A tecnologia E1 é considerada legada, porém extremamente estável e robusta, com menor dependência da infraestrutura de rede IP local.

6.9.3. A escolha deve se basear na infraestrutura existente, na capacidade técnica da equipe interna e na estratégia de modernização da sua instituição.

6.9.4. Como a Agência possui infraestrutura preparada para as duas tecnologias, é preferencialmente escolhida a solução SIP-IP

6.10. Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

6.10.1. O objeto a ser contratado deverá ser compatível com os seguintes requisitos de manutenção e suporte técnico:

a) A contratada deverá realizar todas as configurações necessárias para funcionamento da solução;

b) Entrega dos serviços de telefonia fixa DDG exigirá entroncamento digital E1 existente na Contratante, em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão;

c) Garantir que o serviço fornecido pela Contratada seja suficiente e necessário para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico;

d) Prever garantia e suporte técnico por parte da Contratada no caso de falhas e total interrupção dos serviços;

- e) A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falhas nas redes de responsabilidade da CONTRATADA.
- f) A CONTRATADA deve fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana.
- g) Para o serviço telefônico, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL - Resolução nº 717/2019 ou mais atual).

Requisitos Temporais e prazos

6.11. O objeto a ser contratado deverá ser compatível com os seguintes requisitos de prazo:

- a) A instalação do serviço contratado deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias corridos** a partir da assinatura do contrato pelo ordenador de despesas do Órgão.
- b) A CONTRATADA deve prestar o serviço objeto desta contratação **24 horas por dia, 7 dias por semana**, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas, devidamente informadas as CONTRATANTES.
- c) A CONTRATADA deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até **24 horas corridas**, por intermédio do preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.
- d) Na hipótese de ocorrência de interrupções, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em **no máximo 4 (quatro) horas em casos de interrupção total** total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamada e **no máximo 8 (oito) horas em casos de interrupção parcial**.
- e) A Lei 14.133/2021 estabelece no art. 107 que os contratos de serviços contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.
- f) Enquanto no art.106, in verbis, Art. 106. A Administração poderá celebrar contratos com prazo de até **5 (cinco) anos** nas hipóteses de serviços e fornecimentos contínuos, observadas as seguintes diretrizes:
- I - a autoridade competente do órgão ou entidade contratante deverá atestar a maior vantagem econômica vislumbrada em razão da contratação plurianual;
- II - a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção;
- III - a Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- § 1º A extinção mencionada no inciso III do caput deste artigo ocorrerá apenas na próxima data de aniversário do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a **2 (dois) meses**, contado da referida data.
- g) Aplica-se o disposto neste artigo ao aluguel de equipamentos e à utilização de programas de informática.
- § Nesse caso concreto, ao aumentar a vigência do contrato, diminui-se a possibilidade de interrupção do serviço durante a troca de prestadores do serviço de telecomunicação, porque ao realizar tal troca, deverá ser substituída a infraestrutura que dá suporte às interconexões.
- h) Outrossim, já houve licitação anterior fracassada com baixa adesão, desta forma, o aumento do prazo contratual estimula a uma maior participação dos fornecedores desse serviço.
- i) Entretanto, caso as tecnologias envolvidas não se mostrem mais vantajosas para a AGR poder-se-á realizar a rescisão sem ônus respeitando os prazos estabelecidos no parágrafo § 1º do art.106 da Lei 14.133/2021.
- j) Assim, o prazo de vigência desta contratação será de **30 (trinta) meses** contados da assinatura do contrato, prorrogável por até **10 (dez) anos**, na forma estabelecida nos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

Requisitos de segurança da Informação:

6.12. O objeto contratado deve garantir que seus funcionários sempre se apresentarão para o serviço com uniformes e crachás.

Premissas e restrições:

6.13. O objeto a ser contratado deverá ser compatível com as seguintes premissas e restrições:

- 6.13.1. É premissa para a presente contratação que a numeração do **0800 704 3200** e **0800 000 0333** devem permanecer inalterados. Ainda, a presente contratação encontra restrição no que se refere a Contratada não comprovar ser homologada pela ANATEL para prestação do tipo de serviço licitado:
- 6.13.1.1. Manutenção da Numeração Atual (Portabilidade): A contratação parte do princípio de que será possível realizar a portabilidade do número principal da instituição e, se necessário, dos números DDR já existentes, evitando a perda de um canal de comunicação consolidado.
- 6.13.2 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. Caso a empresa ganhadora seja diferente da atual contratada, a nova prestadora deverá promover a portabilidade numérica sem ônus à contratante;
- 6.13.3. Necessidade de Comunicação Ininterrupta: Assume-se que a comunicação por voz é um serviço essencial e crítico para as operações da AGR, sendo indispensável para o atendimento ao público, comunicação interna e interinstitucional.
- 6.13.3. Demanda Estável ou Crescente: A solução com 64 canais simultâneos e 300 ramais é dimensionada com base na demanda atual e em uma projeção de crescimento moderado para o período de vigência do contrato.
- 6.13.5. Existência de Fornecedores Qualificados: Assume-se que há no mercado múltiplas empresas de telecomunicações com capacidade técnica e autorização da ANATEL para fornecer os serviços nas especificações desejadas, garantindo a competitividade do certame.

6.14. Premissas Técnicas

- 6.14.1. Para Entroncamento E1: A AGR possui uma central PABX com, no mínimo, 02 portas/interfaces E1 livres e em pleno funcionamento para conexão dos novos links.
- 6.14.2. Para Entroncamento SIP-IP: A AGR possui uma central PABX-IP ou um gateway VoIP compatível com o protocolo SIP de mercado. Além disso, a rede local (LAN) possui infraestrutura (cabearno, switches) capaz de suportar o tráfego de voz com qualidade de serviço (QoS) mínima.
- 6.14.3. Viabilidade de Instalação: Assume-se que a localidade da AGR possui viabilidade técnica por parte das operadoras para a instalação física dos links (seja por fibra óptica, rádio ou par metálico).
- 6.14.4. Equipe Técnica Capacitada: A AGR dispõe de equipe técnica terceirizada com conhecimento para configurar e gerenciar a central PABX, bem como para interagir com o suporte da operadora contratada durante a instalação e em casos de falhas.
- 6.15. Restrições Legais e Regulatórias
- 6.15.1. Regime Jurídico: A contratação está estritamente vinculada aos ditames da Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos) e legislações correlatas, incluindo as fases de planejamento (ETP, Termo de Referência), seleção do fornecedor e gestão contratual.
- 6.15.2. Regulamentação da ANATEL: A empresa contratada deverá possuir todas as outorgas e licenças exigidas pela Agência Nacional de Telecomunicações para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 6.15.3. Privacidade e Dados: A solução e os processos da contratada devem estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018), especialmente no que tange ao tratamento de dados de faturamento e registros de chamadas.
- 6.16. Restrições Orçamentárias e Financeiras
- a) Limite de Despesa: O valor total da contratação, incluindo mensalidades e custos de instalação, está limitado à dotação orçamentária prevista para este fim no orçamento anual da AGR.
- b) Vedação a Reajustes Fora do Contrato: O contrato não poderá sofrer reajustes de preços fora dos índices e da periodicidade estabelecidos no edital e na minuta contratual.
- 6.17. Restrições Técnicas e de Escopo
- 6.17.1. Escopo Limitado ao Serviço de Telefonia: Esta contratação não inclui a aquisição, manutenção ou atualização da central PABX, dos aparelhos telefônicos ou da infraestrutura de rede interna (cabearno, switches). Estes são de responsabilidade exclusiva da contratante.
- 6.17.2. Compatibilidade Obrigatória: A solução ofertada pela licitante deve ser 100% compatível com a infraestrutura de PABX existente na instituição. A proponente deverá declarar essa compatibilidade e, se necessário, realizar testes de conformidade.
- 6.17.3. Cronograma de Implantação: A ativação dos serviços deverá ocorrer em um prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato**, para evitar descontinuidade do serviço atual.

6.18. Restrições Geográficas

6.18.1. Local de Prestação do Serviço: Os serviços deverão ser instalados e prestados exclusivamente no endereço da AGR na Avenida Goiás, Nº 305, Setor Central, Goiânia-GO, CEP: 74005-010, não abrangendo outras unidades ou filiais, conforme a ser especificado no Termo de Referência.

6.19. Requisitos de capacitação e transferência de conhecimento:

- 6.19.1. Deverá ser exigido no termo de referência atestados de capacidade técnica no fornecimento específico desse tipo de serviço. A Contratada deverá comprovar ser homologada pela ANATEL para prestação do tipo de serviço licitado.
- 6.20. Requisitos de sustentabilidade:
- 6.20.1. Na presente contratação não se vislumbra impacto ambiental relevante, outrossim:
- 6.20.2. O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- 6.21. Providências a serem Adotadas
- 6.21.1. A administração não necessitará de adequações em sua estrutura para que a contratação possa ser efetivada.

SEÇÃO 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

- 7.1.1. O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado é de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato assinada pelo ordenador de despesas do órgão.
- 7.1.2. 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.
- 7.1.3. Caso não seja possível a entrega na data determinada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo possa ser analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.
- 7.2. Manutenção do Serviço:
- 7.2.1. A CONTRATADA deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 horas por dia, sete dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos.
- 7.2.2. A manutenção da CPCT, da rede interna e demais equipamentos de responsabilidade da CONTRATANTE será efetuada pela CONTRATANTE.
- 7.3. Local de entrega, instalação ou prestação de serviço:
- 7.3.1. O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado na cidade de Goiânia-GO.
- 7.3.2. Os terminais telefônicos que receberão as chamadas do 0800 já estão instalados no endereço da Sede AGR, na Avenida Goiás, Nº 305, Edifício Visconde de Mauá, Setor Central, Goiânia-GO, CEP: 74005-010
- 7.4. Critérios de Tarifação:
- 7.4.1. No caso de chamadas destinadas ao código 0800, todas as chamadas completadas serão faturadas a partir do primeiro segundo, conforme disposto na regulamentação vigente da Anatel.
- 7.5. Garantia, manutenção e assistência técnica
- 7.5.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).
- 7.5.2. Esse tipo de serviço não possui bem ou equipamento instalado e mantido pela Contratada, dessa maneira, não há prazo de garantia contratual de bens.

SEÇÃO 8 - OBRIGAÇÕES E MODELO DA GESTÃO DE CONTRATO

8.1. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O CONTRATANTE obriga-se a proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar os compromissos assumidos, bem como, pagar pelo serviço prestado, além de:

- 8.1.1. O Contratante será o responsável pela observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e demais normas legais direta e indiretamente aplicáveis ao Contrato;
- 8.1.2. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear o contrato;
- 8.1.3. Processar e liquidar a Nota Fiscal / Fatura correspondente ao valor da aquisição dos serviços através de Ordem de Pagamento Bancária;
- 8.1.4. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário;
- 8.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA;
- 8.1.6. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- 8.1.7. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras dos serviços objeto desta contratação, de forma a garantir que continuem a ser os mais vantajosos para a Administração;
- 8.1.8. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente dos preços na data da emissão da nota fiscal fatura de serviços;
- 8.1.9. Controlar as ligações realizadas e documentar as ocorrências ocorridas;
- 8.1.10. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo CONTRATANTE, não deve ser interrompida;
- 8.1.11. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio do Gestor do Contrato;
- 8.1.12. Notificar a CONTRATADA acerca de eventuais falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 8.1.13. Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados;

8.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 8.2.1. Se responsabilizar pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução deste contrato;
- 8.2.2. Dar plena garantia e qualidade dos bens adquiridos, imputando-lhe os ônus decorrentes da cobertura dos prejuízos pela entrega dos mesmos em desconformidade com o especificado no Edital, caso não seja possível a troca, tudo a encargo da CONTRATADA;
- 8.2.3. Apresentar a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), com a finalidade de comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
- 8.2.4. Designar consultor para acompanhamento do objeto contratado e atendimento das reclamações feitas pelo CONTRATANTE;
- 8.2.5. Fornecer número telefônico para registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento **24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana**;
- 8.2.6. Executar serviços sob demanda, mediante Ordem de Serviço expedida pela CONTRATANTE;
- 8.2.7. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados, em até **24 (vinte e quatro) horas**, a contar da solicitação do CONTRATANTE;
- 8.2.8. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguros de acidente, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeição, vales- transporte, e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas, conforme a legislação;
- 8.2.9. Responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- 8.2.10. Repassar ao CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, todos os preços e vantagens ofertadas ao mercado, para clientes de perfil e porte similares aos do CONTRATANTE, sempre que esses forem mais vantajosos do que os ofertados no contrato;
- 8.2.11. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL, inclusive quanto aos preços praticados;
- 8.2.12. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer, degradando a qualidade do serviço, serem sanadas em até **4 (quatro) horas para interrupções totais e até 8 (oito) horas para interrupções parciais**, após o devido registro da reclamação pelo CONTRATANTE;
- 8.2.13. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- 8.2.14. Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CONTRATANTE, inerentes ao objeto do contrato;
- 8.2.15. Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de **4 (quatro) horas para interrupções totais e até 8 (oito) horas para interrupções parciais**, após o devido registro da reclamação pelo CONTRATANTE, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados;
- 8.2.16. Fornecer ao CONTRATANTE, mensalmente, nota fiscal fatura de serviços com todas as contas em uma única conta agrupadora;
- 8.2.17. Comunicar ao Gestor do Contrato, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 8.2.18. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 8.2.19. Garantir o sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através desta contratação, exceto nos casos de ação judicial deferida;
- 8.2.20. Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, como escutas e grampos, bem como zelar pela integridade da comunicação, exceto nos casos de ação judicial deferida;
- 8.2.21. Em nenhuma hipótese, veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços sem prévia autorização do CONTRATANTE;
- 8.2.22. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- 8.2.23. Designar e indicar funcionários competentes com poderes de decisão das áreas de atendimento ao consumidor, comercial, contratos, assistência técnica, assessoria jurídica, faturamento e gerência local (Goiânia-GO) e regional para atenderem às solicitações, informações, reclamações, sugestões e fazer o relacionamento direto com a CONTRATANTE independentemente do serviço 0800, além de acompanharem a execução do contrato;
- 8.2.24. Os funcionários da CONTRATADA indicados conforme subitem anterior, deverão ser identificados por crachá, devendo constar nome, cargo, setor/área, telefones comerciais fixo e celular, endereço para correspondências oficiais e endereço eletrônico;
- 8.2.25 Se durante a vigência do Contrato algum destes funcionários for substituído, deverá a CONTRATADA informar seu substituto a CONTRATANTE, para que seja realizado o devido aditamento.

8.3. Modelo de Gestão do Contrato

- 8.3.1. 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.
- 8.3.2. 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.
- 8.3.3. 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.
- 8.3.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Fornecedor 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.
- 8.3.5. 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.
- 8.3.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual n° 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.
- 8.3.7. 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 n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.
- 8.3.8. 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.
- 8.3.9. 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 n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.
- 8.3.10. 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.

- 8.3.11. 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 n° 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

- 8.3.12. 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.

- 8.3.13. 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.

- 8.13.4. 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.

- 8.13.5. 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

9. 1. Recebimento do objeto

- 9.1.1. Os bens serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com Termo de Habilitação do Serviço, pelo(a) fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

- 9.1. Os produtos ou serviços serão recebidos definitivamente, no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação dos direcionamentos das chamadas e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

- 9.1.1. 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.

- 9.1.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do Fornecedor pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

- 9.1.3. 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.

- 9.1.4. 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.

- 9.1.5. 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.

- 9.1.6. O mero recebimento sumário de produtos pela equipe de almoxarifado, com a respectiva assinatura de canhoto da nota fiscal, não implicará em recebimento provisório e/ou definitivo do objeto do contrato, os quais serão formalizados por meio de documento próprio pelo respectivo fiscal do contrato.

9.2. Acordo de Níveis de Serviços

- 9.2.1. A CONTRATADA deverá controlar o tempo, tamanho das demandas, requisitos dos demandantes e demais fatores dos quais detém o controle.

- 9.2.2. As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

- 9.2.3. Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.

- 9.2.4. Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à AGR, será proposta a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

- 9.2.5. As glosas previstas para cada indicador, se atingido o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas à Gerência de Finanças da AGR o processo de penalização e multa previstas em cláusula contratual.

- 9.2.6. As glosas referidas não são cumulativas nos mesmos serviços penalizados.

- 9.2.7. É fundamental ressaltar os indicadores que nortearão a contratação

- 9.2.8. Indicador de Nível de Serviço - Disponibilidade dos Serviços (DDG 0800 e Entroncamento Digital E1R2D/SIP) :

- 9.2.8.1. Finalidade: Garantir que os serviços, em todos seus ITENS deste TR, esteja disponível o máximo possível;

- 9.2.8.2. Meta: **99,7 % (noventa e nove e sete décimos por cento)** de disponibilidade dentro do mês de avaliação.

- 9.2.8.3. Instrumento de Medição: Relatório Mensal de Indisponibilidade;

- 9.2.8.4. Periodicidade: Mensal

- 9.2.8.5. Forma de Cálculo:

$$(Qt \text{ HorasIndisp} / Q \text{ HorasMes}) \times 100 \geq 99,7\%$$

ii. Onde:

iii. QtHorasIndisp = Quantidade de horas de indisponibilidade dos serviços dentro do mês de avaliação;

iv. Q Horas Mês = Total de horas d o mês de avaliação, considerando 24h por cada dia útil do mês

v. Obs.: considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 3 horas e 15 minutos equivalem a 3,25 horas.

- 9.2.8.6. Glosa Contratual:

i. Espera-se a disponibilidade de 100% do serviço, mas tolera 0,2% de indisponibilidade para os itens 3 a 6 deste TR ; e,

ii. A AGR entende que 50% do custo dos serviços estão associados à disponibilidade, não ao seu uso direto;

iii. A indisponibilidade que exceder à margem de tolerância sofrerá glosa contratual diretamente proporcional ao tempo total indisponível em relação ao tempo de disponibilidade do mês, ao custo de 50% do valor dos serviços, com dedução automática no ato da medição e faturamento.

9.2.9. Indicador de Nível de Serviço - Tempo de Indisponibilidade dos Serviços (DDG 0800 e Entroncamento Digital E1R2D/SIP):

9.2.9.1. Finalidade: Garantir que cada indisponibilidade dos serviços seja restaurada à condição normal com celeridade.

9.2.9.2. Meta: Até 4 (quatro) horas para cada indisponibilidade a partir da abertura do chamado.

9.2.9.3. Instrumento de medição: Relatório Mensal de Indisponibilidade.

9.2.9.4. Periodicidade: Mensal.

9.2.9.5. Forma de Cálculo:

$$QtHorasIndisp \leq 4$$

Onde:

ii. $QtHorasIndisp$ = Quantidade de horas de uma indisponibilidade dos serviços dentro do mês de avaliação;

iii. Obs. 1 : Considerar o numeral da quantidade de horas de indisponibilidade, levando em conta seu fracionamento em minutos. Ex: 1 hora e 45 minutos equivalem a 1,75 horas.

iv. Obs 2: Deverá ser analisado o tempo de cada indisponibilidade individualmente.

9.2.9.6. Glosas Contratuais:

i. A aplicação de glosa contratual pelo não restabelecimento de uma indisponibilidade dentro da meta se dará progressivamente, consistindo em ajuste automático na remuneração da contratada. Deverá ser calculada sobre a soma dos itens 3 a 6 deste TR:

ii. Indisponibilidade por até 6 horas consecutivas: glosa de 1% do valor dos respectivos serviços;

iii. Indisponibilidade acima de 6 horas e até 10 horas: glosa de 3% do valor dos respectivos serviços;

iv. Indisponibilidade acima de 10 horas: glosa de 5% do valor dos respectivos serviços;

9.2.10. Indicador de Nível de Serviço - Encaminhamento de Chamadas dos serviços (DDG 0800 e Entroncamento Digital E1R2D/SIP):

9.2.10.1. Finalidade: Garantir que o máximo de chamadas sejam encaminhadas para atendimento pela Central de Atendimento e para os ramais internos do Órgão.

9.2.10.2. Sendo, 99 % (noventa e nove por cento) das chamadas encaminhadas para a Central de Atendimento e para os ramais internos do Órgão..

9.2.10.3. Relatório de Chamadas Cursadas

9.2.10.4. Periodicidade: Mensal

9.2.13.5. Forma de Cálculo:

i. $(QtChamEnc / QtChamReal) \times 100 \geq 99\%$, onde:

ii. $QtChamEnc$ = Quantidade de chamadas encaminhadas dentro do mês de avaliação;

iii. $QtChamReal$ = Quantidade de chamadas realizadas dentro do mês de avaliação;

9.2.13.6. Início da Vigência: Primeiro dia útil da avaliação;

9.2.13.7. Glosas Contratuais:

i. A aplicação de glosa contratual pelo não atingimento da meta de encaminhamento de chamadas se dará progressivamente, consistindo em ajuste automático no faturamento. Deverá ser calculada sobre a soma das quantidades somadas dos itens 3 a 6 deste TR:

ii. Não encaminhamento de até 3% das respectivas chamadas: glosa de 3% do valor dos respectivos serviços;

iii. Não encaminhamento acima de 3% até 7% das respectivas chamadas: glosa de 5% do valor dos respectivos serviços;

iv. Não encaminhamento acima de 7% das respectivas chamadas: glosa de 10% do valor dos respectivos serviços.

9.3. Das Sanções Administrativas

9.3.1. As infrações e Sanções Administrativas serão aplicadas conforme disposto nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/21.

9.3.2. O Licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato ou instrumento equivalente, deixar de entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensinar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito ao contraditório e a ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 03 (três) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais, inclusive advertência;

9.3.3. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora encontra previsão no art. 162 da Lei 14.133/2021:

Art. 162. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

Parágrafo único. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta Lei.

A multa de mora será graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os limites percentuais estabelecidos no § 3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021 — fixados entre 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) — aplicáveis distintamente tanto às multas moratórias quanto às multas compensatórias, desde que decorram de fatos geradores distintos.

a) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento contratual, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa da adjudicatária em firmar o contrato ou instrumento equivalente;

b) 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;

9.3.4. O valor da multa poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE, ou na ausência de débitos em aberto, abatido na próxima Nota Fiscal/Fatura apresentada para quitação, sendo possível também, quando for o caso, cobrada judicialmente;

9.3.5. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;

9.3.6. As sanções previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicada de forma isolada ou cumulativa, no caso de multa, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

9.3.7. Não serão aplicadas multas se o atraso no fornecimento resultar de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovada;

9.3.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas junto ao CADFOR, nos termos do Decreto nº 7.425/11. O Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR permanece vigente e regulamentado pelo Decreto nº 7.425/2011, inserindo-se no Sistema de Gestão de Suprimentos e Logística do Estado. Nesse sentido, o art. 6º-A do mencionado decreto vigente determina quais são as sanções passíveis de registro no SISLOG.

9.4. Atesto da execução do objeto

9.4.1. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias para fins de atesto da execução do objeto, na forma deste Tópico, nos termos do art. 4º do Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.4.2. 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.

9.4.3. Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

9.4.5. 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.

9.4.6. A nota fiscal ou fatura ainda deverá ser acompanhada pelos seguintes documentos:

9.4.6.1. Certidões Negativas

9.4.7. 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 Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR.

9.4.8. 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.

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

9.4.10. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o 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.

9.4.11. Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o 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.

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

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

9.4.14. 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.

9.4.15. Se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, e havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, 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.

9.4.16. 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

9.4.17. 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.

9.4.18. 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:

a) o prazo de validade e a data da emissão;

b) os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;

c) o período respectivo de execução do contrato;

d) o valor a pagar; e

e) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.5. Prazo de Pagamento

9.5.1. O pagamento será realizado de forma Mensal, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.

9.5.2. 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 deste Tópico, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

9.5.3. 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.

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

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

9.6. Retenções

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

9.6.2. 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.

9.2.3. 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.

9.7. Reajuste em caso de atraso no pagamento

9.7.1. 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.

9.8. Do reajuste do contrato

9.8.1. Os preços unitários dos serviços, desde que observado o intervalo mínimo de um ano, **contado da data limite para apresentação da orçamentação estimado**, de disposto no §7º do art. 25 e no §3º do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST ou um que venha a substituí-lo, mantido pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, acumulado em **12 (doze) meses**, com base na seguinte fórmula:

$$R = (I - I_0) * P, \text{ Onde:}$$

a) Para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do reajuste;

I₀ = índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços;

b) Para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

I₀ = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

P = preço dos serviços/produtos atualizados até o último reajuste efetuado.

9.8.2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA;

9.8.3. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

9.8.4. A CONTRATANTE verificará detidamente o caso, antes do deferimento do reajuste, podendo, para tanto, requerer documentos que se fizerem necessários.

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 devido ao valor acessível da contratação, à natureza comum do serviço, à existência de ampla concorrência de grandes operadoras e, principalmente, à necessidade imperiosa de centralizar a responsabilidade técnica em um único provedor para evitar repasse de culpas em caso de falhas.

10.4. Prazo de validade das propostas: 60 dias.

10.5. Tratamento diferenciado e exclusividade para microempresas e empresas de pequeno porte:

10.5.1. Na presente contratação **não será concedido tratamento diferenciado e simplificado** para as microempresas e empresas de pequeno porte com fundamento no valor estimado anual e na natureza integrada do objeto.

10.6. Exigências de habilitação

10.6.1. 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 Fornecedor do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

10.7. A título de comprovação da qualificação técnica, o Fornecedor deve comprovar ainda que possui autorização da Anatel.

10.8. Outras exigência de habilitação técnica: não aplica.

10.9. Visita técnica facultativa

10.9.1. O Fornecedor poderá vistoriar o local onde serão entregues os bens e/ou executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, para inteirar-se das condições e grau de dificuldade, mediante prévio agendamento de horário pelo telefone (62) 32266467, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.

10.9.2. O registro dessa Vistoria será formalizado através do ANEXO – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, que deverá ser assinado por um representante da empresa e outro da Administração.

10.9.3. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os Fornecedores não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência. Caso opte por não realizar a vistoria nos locais e instalações referentes a este objeto, deverá ser preenchido e assinado, pelo representante da empresa, o documento conforme ANEXO - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISITA TÉCNICA.

10.9.4. A visita tem a função de garantir, dessa forma, que o Fornecedor tenha pleno conhecimento da natureza e do escopo do projeto, dos serviços e dos fornecimentos, das condições topográficas, hidrológicas e climáticas que possam afetar sua execução; e dos materiais necessários para serem utilizados durante a construção e dos acessos aos locais onde serão executados os serviços.

10.10. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, é exigido o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

10.10.1. A regular situação financeira será comprovada através dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um);

10.10.1.1. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices descritos no subitem anterior, será exigida, para fins de habilitação, a comprovação de possuir capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo equivalente a **10% (dez por cento)** do Valor Total Estimado da contratação.

10.10.1.2. A exigência subsidiária de capital ou patrimônio líquido mínimo fixada no subitem 10.10.1.1 justifica-se pela natureza contínua da prestação dos serviços objeto desta contratação, que demanda da contratada realização de investimentos iniciais, aquisição de insumos para entrega futura e capacidade de alocação de recursos próprios para a execução dos serviços, sendo indispensável para mitigar riscos de inexecução contratual, em observância ao art. 69, §4º, da Lei nº 14.133/2021.

10.10.2. O atendimento dos **índices econômicos** deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, a ser apresentada pelo licitante.

10.10.3. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências de habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

10.10.4. Os documentos referidos no item 10.10. limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.11. O atendimento dos **índices econômicos** previstos neste tópico deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.12. As microempresas ou empresas de pequeno porte, em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, **não ficam dispensadas** de apresentar o Balanço Patrimonial previsto no item 10.10. devido o objeto da presente contratação ser a prestação de serviços de telecomunicação, não se enquadrando, portanto, nas hipóteses de dispensa.

10.12.1. As microempresas e empresas de pequeno porte para usufruir do benefício que dispõe o artigo 2-A do Decreto nº 7.466, de 18 de outubro de 2011, devem enviar Declaração de Isenção do Balanço Patrimonial, assinada pelo responsável legal da empresa ou representante com poderes outorgados para os fins de celebrar contrato, acompanhado do instrumento de procuração.

10.13. Caso no corpo das certidões exigidas não conste o seu prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua emissão.

10.14. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

10.15. Critérios de Desempate

10.15.1. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão aplicados os critérios de desempate previstos na legislação vigente, observando-se a seguinte ordem:

10.15.2. Embora a contratação não seja exclusiva para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (ME/EPP), é mantido o benefício do critério de desempate ficto previsto na Lei Complementar nº 123/2006. Assim, tratando-se de empate Ficto, conforme Lei Complementar nº 123/2006, como primeiro critério, será assegurada a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), nos termos do art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

10.15.3. Entende-se por empate ficto aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME/EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

10.15.4. Ocorrendo o empate ficto, a ME/EPP mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

10.15.5. Dos Critérios de Desempate (Art. 60 da Lei nº 14.133/2021): Não havendo empate ficto com ME/EPP, ou caso não haja manifestação da beneficiada no prazo estabelecido, o desempate será resolvido com base no art. 60 da Lei nº 14.133/2021, obedecendo à seguinte ordem:

a) Disputa final: resolução em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

b) Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

c) Ações de equidade de gênero: desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

d) Programa de integridade: desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

10.15.6 Critérios Subsidiários

10.15.6.1. Em igualdade de condições, se não houver desempate pelos critérios estabelecidos no item anterior, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços prestados por empresas:

- a) Estabelecidas no território do Estado de Goiás (ente federativo onde se realiza a licitação);
- b) Brasileiras;
- c) Que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) Que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009, de suas emissões de gases de efeito estufa.

10.15.6.2. Regra Final por sorteio

10.15.6.3. Persistindo o empate mesmo após a aplicação de todos os critérios legais acima elencados, a escolha do fornecedor vencedor será feita por meio de sorteio eletrônico.

ANEXO I - DEFINIÇÕES TÉCNICAS EM SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA

4.1.2. Para efeito deste Termo de Referência, devem ser consideradas algumas definições importantes de Serviços de Telefonia Fixa, tais como:

ADIMPLENTO: cumprimento completo da prestação do serviço, ou de parcela deste, que põe termo à respectiva obrigação total, ou parcial, e cuja ocorrência esteja vinculada à emissão de documento de cobrança;
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;

ÁREA CONURBADA: área de prestação do STFC contida nos limites do conjunto de duas ou mais áreas locais distintas cujas zonas urbanas tenham se tornado limítrofes umas das outras, constituindo um todo continuamente urbanizado, podendo ser separada por rios, lagos, baías, braços oceânicos ou por uma distância de até mil metros;

ÁREA DE NUMERAÇÃO (AN): área geográfica do território nacional, na qual os acessos telefônicos são identificados pelo código nacional composto por dois caracteres numéricos representados por séries [N10N9] do Plano de Numeração;

ÁREA DE REGISTRO (AR): área geográfica contínua, definida pela Anatel, onde é prestado o Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou o Serviço Móvel Especializado (SME), tendo o mesmo limite geográfico de uma área de numeração onde a estação móvel do SMP ou do SME é registrada;

ÁREA LOCAL: Área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

ASSINANTE: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a prestadora, para fruição do serviço;

ASSINATURA: valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada para fruição contínua do serviço;

ATB - Área de Tarifa Básica: parte da área local definida pela Agência, dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida a tarifas ou preços do plano de serviço de sua escolha;

CENTRAL PÚBLICA DE COMUTAÇÃO TELEFÔNICA: é responsável pela realização das conexões telefônicas entre equipamentos de assinantes do STFC;

CHAMADA FRANQUEADA: chamada completada sem interceptação, destinada a assinante do STFC responsável pelo seu pagamento, conforme contrato específico celebrado entre o Assinante e a prestadora do STFC.

CÓDIGO DE ACESSO: é um número telefônico associado ao terminal de acesso do STFC.

CÓDIGO NÃO GEOGRÁFICO: é um código utilizável em todo o território nacional, com formato padronizado, composto por 10 caracteres numéricos, representado por séries de formato [N10 N9 N8 + N7 N6 N5 N4 N3 N2 N1], onde N10 N9 N8 identificam condições específicas de prestação do STFC;

CONTRATADA: empresa fornecedora e responsável pela prestação dos serviços;

CONTRATANTE: empresa ou órgão responsável pela contratação dos serviços;

CONTRATO: é todo e qualquer ajuste entre órgãos ou entidades da Administração Pública e particulares, em que haja um acordo de vontades para a formação de vínculo e a estipulação de obrigações recíprocas, seja qual for a denominação utilizada;

CPCT – Central Privativa de Comutação Telefônica: equipamento terminal de usuário, interligado ou não a uma central de comutação de uma operadora;

CSP - Código de Seleção de Prestadora: conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou longa distância internacional;

DDR - Discagem Direta a Ramal: é o serviço da operadora que permite o encaminhamento automático de ligações telefônicas ao usuário sem a intervenção da telefonista;

DG – Distribuidor Geral: elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

ESTACÃO TELEFÔNICA: conjunto constituído de uma ou mais centrais de comutação e as instalações que as abrigam ou complementam;

HABILITAÇÃO: valor devido pelo assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC;

LDI - STFC modalidade LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL: destina-se à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto no exterior, outros países.

LDN - STFC modalidade LONGA DISTÂNCIA NACIONAL: destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados situados em Áreas Locais distintas no território nacional;

LDN INTER-ESTADUAL: destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados situados em Áreas Locais distintas no território nacional, cuja unidade federativa de origem dessa chamada seja distinta da unidade federativa do destino da chamada;

LDN INTRA-ESTADUAL: destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados situados em Áreas Locais distintas no território nacional, cujas chamadas de origem e destino estejam contidas numa mesma unidade federativa;

LINHA TRONCO BIDIRECIONAL: enlace que interliga a central privativa de comutação telefônica – CPCT a uma central telefônica pública ou outros dispositivos da prestadora do STFC utilizado tanto para o tráfego de entrada como para o tráfego de saída;

PABX VIRTUAL: Caracteriza-se pela inexistência da necessidade de instalação de centrais telefônicas em prédio da CONTRATANTE; a central deve ser única, funcionando no ambiente da própria concessionária do serviço, utilizando infraestrutura própria (espaço físico, energia elétrica, aterramento, climatização, segurança);

PABX: termo originário da língua inglesa (Private Automatic Branch Exchange) para designar uma CPCT;

PERFIL DE TRÁFEGO: assim entendido o quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência e levando em consideração o tempo médio de duração das chamadas;

PGO: Plano Geral de Outorgas de Serviços de Telecomunicações prestado no regime público, aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 2 de abril de 1998;

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS: o documento de caráter informativo, contendo o detalhamento da composição de preços necessário à análise e comparação das propostas de prestação de serviços;

PLANO ALTERNATIVO DE SERVIÇOS: entendido como Plano de Serviço disponível a todos os usuários ou interessados no STFC, opcionais ao Plano Básico de Serviços, sendo a estrutura de preços definida pela prestadora, visando a melhor adequação da prestação do serviço para o atendimento do mercado;

PLANO BÁSICO DE SERVIÇOS: entendido como Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no STFC;

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 de código de acesso: facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;

PREÇO DE UTILIZAÇÃO: valor devido pelo usuário pelo uso do STFC, por unidade de medição;

PRESTADORA DO STFC: empresa outorgada/autorizada para prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, longa distância nacional ou longa distância internacional;

PTR - Ponto de Terminação de Rede: ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante;

RAMAL INTRAGRUPPO: determina um grupo de ramais multilocalizados e instalados nos órgãos da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Goiás, com isenção de tarifa relativa à chamada local entre eles, interligados por uma CPCT virtualizada nas Centrais Públicas de Comutação Telefônica ou interligados por meio de uma ou mais CPCT fornecida(s) pela CONTRATADA em regime de Comodato, cuja numeração dos ramais é pública e regulada pela Anatel, em conformidade com as disposições do Termo de Referência.

RAMAL DDR (Discagem Direta a Ramal): sistema que consiste na disponibilização de ramais telefônicos instalados em único endereço e ligados a equipamento do tipo CPCT fornecido pela CONTRATANTE (CPCT entroncada com a central telefônica da CONTRATADA através de circuitos digitais, padrão E1, cuja numeração dos ramais é pública e regulada pela Anatel).

REDE EXTERNA: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;

REDE INTERNA do assinante: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive;

REGIÃO: divisão geográfica constituída dos estados definidos nos Anexos do PGO;

RPTC – Rede Pública de Telefonia Comutada: é o termo usado para identificar a rede telefônica mundial comutada por circuitos destinada ao serviço telefônico, sendo administrada pelas operadoras de serviço telefônico;

SETOR: Subdivisão geográfica das Regiões, constituídas de estados e/ou municípios, conforme definido no PGO;

SME – SERVIÇO MÓVEL ESPECIALIZADO: é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que utiliza sistema de radiocomunicação, basicamente, para a realização de operações tipo despacho e outras formas de telecomunicações;

SMP – SERVIÇO MÓVEL PESSOAL: é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações;

STFC – SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO: é o serviço de telecomunicações destinado ao uso do público em geral, prestado nos regimes público e privado, nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 e do disposto no PGO, que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional;

STFC LOCAL: destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma Área Local;

TERMINAL: equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC;

TRONCO / LINHA ANALÓGICA: enlace que interliga a CPCT a uma central pública, utilizada para o tráfego de entrada e saída;

TRONCO DIGITAL / CANAL DIGITAL: acesso ao STFC que possibilita o estabelecimento de até 30 ligações telefônicas simultâneas por intermédio de um único enlace físico digital;

USUÁRIO: Pessoa que se utiliza do STFC independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço;

VC1 – VALOR DE COMUNICAÇÃO 1: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a código de acesso do SMP ou do SME associado à área de registro igual à área de numeração do acesso de origem da chamada;

VC2 – VALOR DE COMUNICAÇÃO 2: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a código de acesso do SMP ou do SME associado à área de registro cujo primeiro algarismo seja igual ao primeiro algarismo da área de numeração do acesso de origem da chamada;

VC3 – VALOR DE COMUNICAÇÃO 3: valor devido pelo usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a código de acesso do SMP ou do SME associado à área de registro cujo primeiro algarismo seja diferente do primeiro algarismo da área de numeração do acesso de origem da chamada;

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA AOS LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA AOS LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Número do processo - SISLOG: 117038

Número do processo SEI SISLOG: 202500005032439

PÚBLICOS-AGR todas as informações relativas ao Pregão N.º. xx/2026, Número do Processo - SISLOG 117038, Número do Processo - SEI 202500005032439, conforme Edital e seus anexos, e que visitou os locais onde se realizará a execução dos serviços objeto desta licitação, tendo tomado conhecimento de todas as condições e eventuais dificuldades para a boa execução dos serviços, como mão de obra, materiais de construção, equipamentos, localização, condições do terreno e acessos e trânsito.

Declaro, ainda, ter ciência que erros/falhas identificados nos projetos devem ser objeto de impugnação aos termos do edital, por previsão do art. 63, inciso IV, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021. A ausência de impugnação faz decair o meu direito de invocar qualquer desconhecimento, como elemento impeditivo da correta formulação da proposta e do integral cumprimento do contrato, não me eximindo, como Contratada, da responsabilidade pelo custo e execução das adequações ao projeto, bem como da possível imputação das sanções legalmente previstas, tendo em vista o teor desta declaração.

_____, _____ de _____ de 2025.

(nome da empresa)

(Nome do Responsável Designado, carimbo e assinatura)

Atestamos, para os fins legais, que a visita técnica informada acima foi devidamente realizada, sendo mostrado o local e passadas todas as informações necessárias à formulação da respectiva proposta, ao representante da empresa supra identificada, e declaramos estar completamente de acordo com todas as exigências do Edital e seus anexos, que o integram, independentemente de transcrição.

(nome da empresa)

(Nome, e assinatura do Responsável Legal da empresa licitante)

ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

ANEXO XII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA

(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Número do processo - SISLOG: 117038

Número do processo SEI SISLOG: 202500005032439

Pela presente, declaramos RENUNCIAR a vistoria técnica aos locais e as instalações para prestação dos serviços constantes do objeto do PREGÃO ELETRÔNICO nº ____/20____, bem como seus anexos, pelo que aceitamos seus termos e comprometemo-nos a observá-los integralmente. Declaramos, outrossim, NÃO ter visitado o local dos serviços a serem executados, motivo esse que não poderei alegar o desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria para solicitar qualquer alteração do valor do contrato que vier a celebrar.

Empresa: _____

CNPJ/MF: _____ Tel/Fax: _____

Nome do Representante: _____

Endereço Eletrônico (e-mail): _____

Goiânia/GO, ____ de _____ de ____.

Nome do Diretor/Representante legal da empresa

Cargo

CPF nº

ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO

CONTRATANTE: ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob nº 01.409.580/0001-38, por intermédio da AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS - AG, inscrita no CNPJ sob nº 03.537.650/0001-69, com sede administrativa na Avenida Goiás, Nº 305, Edifício Visconde de Mauá, Setor Central, CEP 74.005-010, em Goiânia/GO, neste ato representado pelo seu Conselheiro Presidnete, nomeado pelo Decreto de xxx de xxx de 20xx, publicado no Diário Oficial nº xxx - Ano xxx de xx de xxx de 20xx Sr. WAGNER OLIVEIRA GOMES brasileiro, portador do RG nº XXXXX-SSPXX, inscrito no CPF sob o nº XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado em Goiânia/GO.

CONTRATADA: XXXX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº XXXX, com sede na XXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato representada por seu Gerente Nacional Governo, Sr. XXXXXXX, brasileiro, portador do RG nº XXX SSP/XXX e inscrito no CPF sob o nº XXX.XXX.XXX-XX, e por sua Consultora e Analista de Governo, Sra. XXXXX, brasileira, portadora do RG nº XXXX SSP/Xe inscrita no CPF sob o nº XXX.XXX.XXX-XX.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

As Partes acima qualificadas celebram o presente contrato que será regido pela Lei federal nº 14.133/2021, pelo Decreto estadual nº 10.211/2023 e demais normas regulamentares aplicáveis, especialmente nos casos omissos, oriundo da Pregão Eletrônico nº OXX/2063 - Contratação nº 117038 - SISLOG (Processo nº 202500005032439), nas condições a seguir estabelecidas, nos presentes autos do Processo nº202500005032439.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de Discagem Direta Gratuita -DDG 0800 e Serviço Telefônico Fixo Comutado — STFC através de entroncamento digital E1 ou SIP, nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel, local e longa distância nacional, a ser executado de forma contínua, para atender as necessidades da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, vinculado às condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência, seus anexos e proposta da CONTRATADA, independente de transcrição e conforme as cláusulas e condições abaixo relacionadas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser prestados pela CONTRATADA conforme as especificações técnicas constantes da SEÇÃO 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO do Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO, LOCAL DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

O prazo, o local de entrega, o recebimento provisório e definitivo dos serviços deverão observar o estabelecido na SEÇÃO 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO, bem como nos itens 9.1. ao 9.3. da SEÇÃO 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do Termo de Referência.

CLAUSULA QUARTA - DO PREÇO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA é de R\$ xxxxx (xxxxxx).

PARÁGRAFO ÚNICO. Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA, são:

Descrição	Item	Código SISLOG	Unidade
Código: 4422 - serviços de telefonia. contratação de serviços de 0800. - Complemento TR: Assinatura Mensal 0800 (Capital Goiânia-GO)	1	4422	Assinatura Mensal

Código	Quantidade	Valor Mensal Estimado	Natureza da Despesa
Código: 4422 - serviços de telefonia, serviço de bloqueio de chamadas originadas. - Complemento TR: Serviço de Bloqueio de Chamadas (Capital Goiânia-GO)	2	4422	Configuração Parcela Ú
Código: 516 - serviços de telefonia, instalação e programação de ramal (is). - Complemento TR: Habilitação ou Alteração da programação de número que receberá o redirecionamento 0800 para as assinaturas (0800 704 3200) e (0800 000 0333)	3	516	Configuração Parcela Ú
Código: 516 - serviços de telefonia, local, de fixo para fixo. - Complemento TR: DDG Fixo-Fixo Local (LOCAL FF) (Capital Goiânia-GO e Regiões Conurbadas)	4	516	Minutos
Código: 516 - serviços de telefonia, de fixo para fixo 0800, longa distância nacional (ddd). - Complemento TR: DDG Fixo-Fixo Longa Distância Nacional(LDN FF) (dentro e Fora do Estado para a Capital Goiânia)	5	516	Minutos
Código: 516 - serviços de telefonia, vc1 (valor de comunicação local) aplicada a chamadas originadas na área de registro junto à operadora, de fixo para móvel, a cobrar. - Complemento TR: DDG Móvel-Fixo Local (FM VC1) (Capital e dentro do Estado)	6	516	Minutos
Código: 516 - serviços de telefonia, fixo comutado (stfc), longa distância nacional (ddd), vc2 (valor de comunicação interurbana regional) aplicada a chamadas originadas fora da área de registro mas dentro da área de concessão da operadora e vc3 (comunicação de interurbana nacional) aplicada a chamadas originadas fora área de registro e de concessão da operadora, de fixo para móvel. - Complemento TR: DDG Móvel- Fixo Longa Distância Nacional (FM VC2) (dentro e fora do Estado para Capital Goiânia-GO)	7	516	Minutos
Código: 516 - serviços de telefonia, fixo comutado (stfc), longa distância nacional (ddd), vc2 (valor de comunicação interurbana regional) aplicada a chamadas originadas fora da área de registro mas dentro da área de concessão da operadora e vc3 (comunicação de interurbana nacional) aplicada a chamadas originadas fora área de registro e de concessão da operadora, de fixo para móvel. - Complemento TR: DDG Móvel- Fixo Longa Distância Nacional (FM VC3) (dentro e fora do Estado para Capital Goiânia-GO)	8	516	Minutos
Código: 4422 - serviços de telefonia, assinatura de 01(um) entroncamento digital com sinalização do tipo e1 (r2/isdn/rdsi) ou do tipo sip trunk, com 30 (trinta) canais bidirecionais, faixa de numeração ddr com 150 ramais cada, com chamadas ilimitadas do stfc nas modalidades local e longa distância nacional (ldn/ddd) fixo/fixo e fixo/móvel (vc1,vc2,vc3). (por acesso). - Complemento TR: Assinatura Mensal de 01 (um) Entroncamento Digital E1/R2 ou SIP-IP com chamadas ilimitadas tarifa flat	9	4422	Assinatura Mensal
Código: 4422 - serviços de telefonia, instalação de assinatura de linhas ramais intragrupo com serviço telefônico fixocomutado (stfc) ilimitado na modalidade local e ddd originada/recebida cobrar – fixo/ fixo e modalidade originada/recebida a cobrar –fixo/móvel (vc1, vc2 e vc3). - Complemento TR: Taxa de Instalação e eventual mudança de endereço de entroncamento digital E1/R2 30 canais ou Entroncamento SIP-IP 30 canais por acesso	10	4422	Configuração Parcela Ú
Período (Meses)	30		
Valor Mensal Estimado			R\$ xx,xx
Valor Anual Estimado			R\$ xx,xx
Valor Total 30 Meses			R\$ xxx,xx

A CONTRATADA, após a entrega do objeto, deverá protocolizar a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente para ser atestada pelo gestor do contrato, nos termos dos itens 9.4 a 9.7 e 9.10. da SEÇÃO 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do Termo de Referência, que será encaminhada para o setor responsável da CONTRATANTE para pagamento.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Para efetivação do pagamento, 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, conforme itens 9.8 a 9.9 da SEÇÃO 9 do Termo de Referência.

PARÁGRAFO SEGUNDO. O prazo para pagamento se dará conforme os itens 9.13 ao 9.18 da SEÇÃO 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do Termo de Referência.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A liquidação da despesa ocorrerá nos termos dos itens 9.11 e 9.12 da SEÇÃO 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO do Termo de Referência.

PARÁGRAFO QUARTO. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no item acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

PARÁGRAFO QUINTO. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto perdurar pendência correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

PARÁGRAFO SEXTO. Em caso de atraso no pagamento à CONTRATADA, o reajuste acontecerá nos moldes do item 9.19 da SEÇÃO 9 do Termo de Referência.

PARÁGRAFO SÉTIMO. O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato, nos termos do Art. 124, inciso II, alínea "d" da Lei federal nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO OITAVO. Havendo alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial, conforme disposto no Art. 130 da Lei federal nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO NONO. Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da última proposta comercial.

PARÁGRAFO DÉCIMO. É facultado o reajuste em sentido estrito, a pedido da CONTRATADA, contemplando a variação do índice Índice de Serviços de Telecomunicações IST após 12 (doze) meses da apresentação da última proposta comercial, no prazo de 60 dias, sob pena de o silêncio ser interpretado como renúncia presumida.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. O requerimento a que se refere o item anterior prescinde da demonstração da variação índice de reajustamento no período, tendo em vista o lapso temporal observado em sua divulgação.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. O preço eventualmente reajustado somente será praticado após o aditamento ou apostilamento contratual, cujos efeitos financeiros poderão retroagir à data da solicitação, e contemplará a variação do índice de reajustamento durante 12 (doze) meses, a partir da data de apresentação da última proposta comercial.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. Os reajustes sucessivos terão por base o termo final do período contemplado pelo reajuste anterior.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. A CONTRATADA só fará jus a qualquer reajuste na constância da vigência contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. Haverá preclusão lógica do direito ao reajustamento nos casos em que a CONTRATADA firmar termo aditivo de dilação de prazo de vigência, com a manutenção dos preços praticados e sem a expressa reserva do direito, quando já houver decorrido o período anual referente ao reajustamento e mesmo que ainda não consumado o prazo de 60 (sessenta) dias previsto no PARÁGRAFO DÉCIMO.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO. Concluída a instrução do requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, a CONTRATANTE terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

CLÁUSULA SEXTA - FONTE DE RECURSOS

As despesas decorrentes do presente ajuste, neste exercício, correrão por conta dos seguintes recursos orçamentários da CONTRATANTE: dotação orçamentária xxxxxxxxxxxx, natureza da despesa xxxxxxxxxxxx, conforme Nota de Empenho nº xxxxxxxxxxxx, no valor de R\$ xxxx (xxxxxx), emitida em xx/xx/20xx, pela Gerência de Finanças da, e no exercício seguinte à conta própria do orçamento da CONTRATANTE.

Sequencial: DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Descrição Código Denominação

Unidade Orçamentária	xxx	xxxxxx
Função	xx	xxx
Subfunção	xx	xxxx
Programa	xx	xxxxx
Ação	xxx	xxxx
Grupo de Despesa	03	OUTRAS DESPESAS CORRENTES
Fonte	xxxx	RECURSOS NÃO VINCULADOS DE IMPOSTOS - RECEITAS ORDINÁRIAS
Modalidade de Aplicação	xx	APLICAÇÕES DIRETAS

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência contratual é de 30 (trinta) meses, contados imediatamente a partir da assinatura por todas as partes, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO ÚNICO. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A CONTRATADA se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela CONTRATANTE no que se refere ao atendimento do objeto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. A CONTRATADA ficará sujeita as cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Como condição para a celebração do contrato, a CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

PARÁGRAFO QUARTO. A CONTRATADA obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Termo de Referência, e ainda:

- I. entregar o objeto em conformidade com a Cláusula Terceira deste Contrato;
- II. Cumprir com o prazo de entrega determinado neste Contrato;
- III. Responsabilizar-se integralmente pela entrega do objeto, nos termos da legislação vigente, bem como pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor - Lei n.º 8.078, de 1990);
- IV. Submeter-se à fiscalização da AGR, através do setor competente, que acompanhará a entrega dos materiais e produtos, orientando, fiscalizando e intervindo ao seu exclusivo interesse, com a finalidade de garantir o exato cumprimento das condições pactuadas;
- V. cumprir, além dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual e municipal, as normas da AGR;
- VI. arcar com todos os ônus de transportes e fretes necessários;
- VII. substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado no Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;
- VIII. comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- IX. indicar preposto para representá-lo durante a execução do contrato, e manter comunicação com representante da CONTRATANTE para a gestão do contrato;
- X. manter atualizado os seus dados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás, conforme legislação vigente;
- XI. guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- XII. cumprir com as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;
- XIII. atender aos critérios e políticas de sustentabilidade ambiental;
- XIV. arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto do contrato, exceto quando houver:
 - a) alteração qualitativa do projeto ou de suas especificações pela CONTRATANTE;
 - b) retardamento na expedição da ordem de execução do serviço ou autorização de fornecimento, interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo do trabalho, por ordem e no interesse da CONTRATANTE;
 - c) aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos pela Lei federal nº 14.133/2021;

PARÁGRAFO QUINTO. As penalidades ou multas impostas pelos órgãos competentes pelo descumprimento das disposições legais que regem a execução do objeto do presente Contrato, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Devendo, se for o caso, obter licenças, providenciar pagamentos de impostos, taxas e serviços auxiliares.

PARÁGRAFO SEXTO. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei federal nº 14.133/2021 e demais legislações pertinentes.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Além das obrigações contidas no termo de referência e seus anexos, e neste Contrato, cabe à CONTRATANTE:

- I. exercer a fiscalização da execução do objeto, na forma prevista pela Lei federal nº 14.133/2021, através de nomeação de Gestor do Contrato;
- II. receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste contrato e respectivo Termo de Referência;
- III. exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- IV. verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente, com as especificações constantes deste contrato e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- V. comunicar à CONTRATADA, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção;
- VI. acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão ou de servidores especialmente designados;
- VII. efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste contrato e no Termo de Referência;
- VIII. 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;
- IX. emitir decisão sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato;
- X. ressarcir a CONTRATADA, nos casos de extinção de contrato por culpa exclusiva da CONTRATANTE, pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, além de devolver a garantia, quando houver, e efetuar os pagamentos devidos pela execução do contrato até a data de extinção e pelo custo de eventual desmobilização;
- XI. adotar providências necessárias para a apuração das infrações administrativas, quando se constatar irregularidade que configure dano à CONTRATANTE, além de remeter cópias dos documentos cabíveis ao Ministério Público competente, para a apuração dos ilícitos de sua competência;
- XII. prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

XIII. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei federal nº 14.133/2021 e demais legislações pertinentes.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;
- II. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
 - a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - d) deixar de apresentar amostra;
 - e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do termo de referência;
 - f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - g) recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
 - h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
 - i) fraudar a licitação;
 - j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
induzir deliberadamente a erro no julgamento;
apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Com fulcro na Lei federal nº 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- I. advertência;
- II. multa;
- III. impedimento de licitar e contratar e
- IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I. a natureza e a gravidade da infração cometida; II. as peculiaridades do caso concreto;
- III. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A multa será recolhida em percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

PARÁGRAFO QUARTO. Para as infrações previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do caput desta cláusula, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor do contrato licitado.

PARÁGRAFO QUINTO. Para as infrações previstas nas alíneas "d", "e", "f", "g" e "h" do inciso II do caput desta cláusula, a multa será de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado.

PARÁGRAFO SEXTO. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

PARÁGRAFO SÉTIMO. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

PARÁGRAFO OITAVO. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do caput desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de Goiás, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

PARÁGRAFO NONO. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nas alíneas "d", "e", "f", "g" e "h" do inciso II do caput desta cláusula, bem como pelas infrações administrativas previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do caput desta cláusula que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei federal nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO DÉCIMO. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita na alínea "g" do inciso II do caput desta cláusula, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 53 do Decreto estadual nº 10.247/2023.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Conforme estabelece o art. 158, §1º da Lei federal nº 14.133/2021, quando o órgão ou entidade não dispuser em seu quadro funcional de servidores estatutários, a comissão será composta por 2 (dois) ou mais empregados públicos pertencentes aos seus quadros permanentes, preferencialmente com, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Estado de Goiás.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO. Contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO. Conforme Decreto estadual nº 9.142, de 22 de janeiro de 2018, serão inscritas no CADIN Estadual — Goiás as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sido impedidas de celebrar ajustes com a Administração Estadual, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos ou em legislações de parcerias com entes públicos ou com o terceiro setor.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, na forma do art. 163 da Lei federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Não obstante a CONTRATADA ser a única responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a CONTRATANTE se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável e conforme estabelecido na SEÇÃO 8 - OBRIGAÇÕES MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO do Termo de Referência.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A CONTRATADA será responsável pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no Sistema de Logística de Goiás (SISLOG) destinada a esse fim, realizadas pelo Gestor do Contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa CONTRATANTE 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 da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

PARÁGRAFO QUARTO. 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.

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

PARÁGRAFO SEXTO. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes da CONTRATADA, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216/2023.

PARÁGRAFO SÉTIMO. 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.

PARÁGRAFO OITAVO. 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 CONTRATANTE, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216/2023.

PARÁGRAFO NONO. 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 termo de referência 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO. 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 10.216/2023.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. A CONTRATADA 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.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, o Gestor deverá notificar a CONTRATADA 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 CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas nos artigos 124 e 125 da Lei federal nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei federal nº 14.133/2021, a CONTRATADA será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas compras.

PARÁGRAFO SEGUNDO. As alterações previstas nesta cláusula serão formalizadas por termo aditivo ao contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

A extinção do presente contrato poderá ser:

- I. determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a IX do art. 137, da Lei federal nº 14.133/2021 e suas alterações posteriores;
- II. consensual, por acordo entre as partes, desde que haja interesse para a CONTRATANTE;
- III. por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral ou por decisão judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. No caso de rescisão consensual, a parte que pretender rescindir o Contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Os casos de extinção contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa à CONTRATADA.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A CONTRATADA, desde já, reconhece todos direitos da CONTRATANTE, em caso de extinção administrativa por inexecução total ou parcial deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

As controvérsias eventualmente surgidas quanto à formalização, execução ou encerramento do ajuste decorrentes desta licitação, chamamento público ou procedimento congêneres, serão submetidas à tentativa de conciliação ou mediação no âmbito da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da Administração Estadual (CCMA), na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar estadual nº 144, de 24 de julho de 2018.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A CONTRATANTE enviará o resumo deste contrato à publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás e no sítio eletrônico oficial, sem prejuízo de disponibilização da íntegra do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Sistema de Logística de Goiás (SISLOG).

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO. E, por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente contrato, assinado eletronicamente, para que produza os necessários efeitos legais.

CONTRATANTE:

CONTRATADA:

ANEXO V - MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Discagem Direta Gratuita DDG-0800 e Serviços do Sistema Telefonia Fixa Comutada - STFC com Entroncamento E1/SIP-IP.

1. RISCO OPERACIONAL:

Interrupção prolongada dos serviços de telefonia entre operadoras.

1.1. Descrição do Risco: Ocorrência de indisponibilidade nos canais de atendimento (0800 e STFC) por falha de interconexão, com a fornecedora do 0800 culpando a fornecedora do STFC, impossibilitando o diagnóstico e solução rápida, como ocorreu no contrato anterior.

1.2. Probabilidade: Baixa considerando a nova modelagem.

1.3. Impacto: Crítico devido à paralisação do atendimento da Ouvidoria à população.

1.4. Ações Preventivas/Mitigadoras:

1.4.1. Adoção de Lote Único, garantindo a centralização da responsabilidade técnica de ponta a ponta em um único provedor.

1.4.2. Exigência de Acordo de Nível de Serviço (SLA) rigoroso, com disponibilidade mínima de 99,7% para o 0800 e 99,8% para os entroncamentos.

1.5. Ações de Contingência: Aplicação imediata de glosas contratuais, descontos automáticos na fatura e abertura de chamado com exigência de restabelecimento no Tempo Máximo de Resolução (TMR) de 4 a 8 horas.

1.6. Responsável: Equipe de Planejamento, na modelagem. E Fiscal do Contrato, na execução do contrato.

2. RISCO TÉCNICO:

Incompatibilidade Tecnológica com a Infraestrutura da AGR

2.1. Descrição do Risco: A solução ofertada pela contratada, especialmente se for SIP-IP, não possui compatibilidade com a Central Privada de Comutação Telefônica (PABX) legada da AGR, impossibilitando a entrega dos canais.

2.2. Probabilidade: Baixa.

2.3. Impacto: Alto.

2.4. Ações Preventivas/Mitigadoras:

2.4.1. Inclusão de cláusula no Termo de Referência obrigando a contratada a fornecer, em regime de comodato, todos os equipamentos necessários, Adaptadores ATA, gateways de conversão SIP para R2/ISDN, cabeamento, para a perfeita integração com o PABX existente da AGR.

2.4.2. Exigência de que os links de dados sejam exclusivos para voz dedicados, separados da internet geral do órgão.

2.5. Ações de Contingência: Notificação da empresa para providenciar os ajustes/equipamentos faltantes dentro do prazo de ativação de 15 a 30 dias.

2.6. Responsável: Fiscal Técnico do Contrato.

3. RISCO FINANCEIRO:

Esgotamento acelerado do saldo de minutos do 0800

3.1. Descrição do Risco: Consumo de minutos do 0800 acima do projetado devido a fatores externos. Ex: grandes falhas em concessionárias de energia/água gerando picos de ligações na Ouvidoria, levando ao término do saldo contratual antes do final da vigência.

3.2. Probabilidade: Média.

3.3. Impacto: Alto.

3.4. Ações Preventivas/Mitigadoras:

3.4.1. Redimensionamento dos quantitativos da contratação atual utilizando uma média segura baseada no histórico de consumo dos últimos 24 meses.

3.4.2. Obrigatoriedade de a contratada fornecer um Portal Web/Sistema de Monitoramento em tempo real (CDR) para visibilidade do fluxo e picos de demanda de chamadas.

3.5. Ações de Contingência: O Gestor do Contrato, ao identificar pelo monitoramento a aproximação do limite, deverá iniciar tempestivamente processo de aditivo de quantitativo, dentro dos limites legais de 25% ou nova licitação.

3.6. Responsável: Gestor do Contrato / Fiscal Administrativo.

4. RISCO DE MERCADO:

Licitação Deserta ou Fracassada, Baixa Adesão.

4.1. Descrição do Risco: Ausência de fornecedores interessados no certame, situação que já ocorreu em licitação anterior para este mesmo órgão.

4.2. Probabilidade: Baixa/Média.

4.3. Impacto: Alto devido ao atraso na contratação de serviço essencial.

4.4. Ações Preventivas/Mitigadoras:

4.4.1. Extensão do prazo de vigência contratual inicial para 30 meses, com base no art. 106 da Lei nº 14.133/2021. O aumento do prazo dilui os custos de instalação de infraestrutura das operadoras, tornando a licitação financeiramente mais atrativa e estimulando maior participação.

4.4.2. Utilização de Lote Único, que gera economia de escala e atrai operadoras de maior porte.

4.5. Ações de Contingência: Revisão imediata do Termo de Referência e pesquisa de mercado em caso de fracasso, avaliando se há exigências excessivas limitando a competitividade.

4.6. Responsável: Equipe de Planejamento / Pregoeiro.

5. RISCO DE EXECUÇÃO:

Descumprimento da Qualidade e Falta de Suporte

5.1. Descrição do Risco: A operadora contratada apresentar falhas contínuas de qualidade, quedas de ligação, ruídos, lentidão e não prestar suporte técnico adequado ou tempestivo para a resolução.

5.2. Probabilidade: Média.

5.3. Impacto: Médio/Alto.

5.4. Ações Preventivas/Mitigadoras:

5.4.1. Exigência de número telefônico (0800) da contratada com suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana.

5.4.2. Designação de um consultor/preposto exclusivo da operadora para acompanhar o contrato e fazer o relacionamento direto com a AGR.

5.5. Ações de Contingência: Retenção e descontos proporcionais no pagamento mensal por glosas contratuais para todas as metas não atingidas e instauração de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) para aplicação de multas ou impedimento de licitar, se a falha for grave ou recorrente.

5.6. Responsável: Gestor e Fiscal do Contrato.

RISCO	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Ações Preventivas/Mitigadoras	Ações de Contingência	Responsável
1. RISCO OPERACIONAL	Interrupção prolongada dos serviços de telefonia e entre operadoras	Baixa	Crítico	1.1. Adoção de Lote Único, garantindo a centralização da responsabilidade técnica de ponta a ponta em um único provedor. 1.2. Exigência de Acordo de Nível de Serviço (SLA) rigoroso, com disponibilidade mínima de 99,7% para o 0800 e 99,8% para os entroncamentos.	1.3. Aplicação imediata de glosas contratuais, descontos automáticos na fatura e abertura de chamado com exigência de restabelecimento no Tempo Máximo de Resolução (TMR) de 4 a 8 horas.	Equipe de Planejamento na modelagem. É Contrato, na execução.
2. RISCO TÉCNICO	Incompatibilidade Tecnológica com a Infraestrutura da AGR	Média	Alto	2.1. Inclusão de cláusula no Termo de Referência obrigando a contratada a fornecer, em regime de comodato, todos os equipamentos necessários; 2.2. Adaptadores ATA, gateways de conversão SIP para R2/ISDN, cabeamento, para a perfeita integração com o PABX existente da AGR.	2.3. Notificação da empresa para providenciar os ajustes/equipamentos faltantes dentro do prazo de ativação de 15 a 30 dias.	Fiscal Técnico do
3. RISCO FINANCEIRO	Esgotamento acelerado do saldo de minutos do 0800	Média	Alto	3.1. Redimensionamento dos quantitativos da contratação atual utilizando uma média segura baseada no histórico de consumo dos últimos 24 meses. 3.2. Obrigatoriedade de a contratada fornecer um Portal Web/Sistema de Monitoramento em tempo real (CDR) para visibilidade do fluxo e picos de demanda de chamadas.	3.3. O Gestor do Contrato, ao identificar pelo monitoramento a aproximação do limite, deverá iniciar tempestivamente processo de aditivo de quantitativo, dentro dos limites legais de 25% ou nova licitação.	Gestor do Contrato Administrativo.
4. RISCO DE MERCADO	Licitação Deserta ou Fracassada (Baixa Adesão)	Baixa/Média	Alto	4.1. Extensão do prazo de vigência contratual inicial para 30 meses, com base no art. 106 da Lei nº 14.133/2021. O aumento do prazo dilui os custos de instalação de infraestrutura das operadoras, tornando a licitação financeiramente mais atrativa e estimulando maior participação. 4.2. Utilização de Lote Único, que gera economia de escala e atrai operadoras de maior porte.	4.3. Revisão imediata do Termo de Referência e pesquisa de mercado em caso de fracasso, avaliando se há exigências excessivas limitando a competitividade.	Equipe de Planejamento Pregoeiro.
5. RISCO DE EXECUÇÃO	Descumprimento da Qualidade e Falta de Suporte	Média	Médio/Alto	5.1. Exigência de número telefônico (0800) da contratada com suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana. 5.2. Designação de um consultor/preposto exclusivo da operadora para acompanhar o contrato e fazer o relacionamento direto com a AGR.	5.3. Retenção e descontos proporcionais no pagamento mensal por glosas contratuais para todas as metas não atingidas e instauração de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) para aplicação de multas ou impedimento de licitar, se a falha for grave ou recorrente.	Gestor e Fiscal do Contrato.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

Portaria Equipe de Responsáveis pelo Planejamento da Contratação (Documento SISLOG Nº [354535](#))

Responsável	Função	Telefone	Email
MARIA DE FÁTIMA SALM	Integrante Administrativo	62 32266460	fatima.salm@goias.gov.br
HELTON NUNES DA SILVA	Integrante Técnico	62 32266400	helton.silva@goias.gov.br
JOSÉ NUNES ROCHA NETO	Integrante Técnico	62 32266467	jose.nrocha@goias.gov.br
LUCIANA DUTRA MARTINS	Integrante Requisitante e Técnico	62 32266467	luciana.dutra@goias.gov.br