



**ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 137/2017

Processo nº: 2017/

Assunto: Empresa de telefonia móvel com fornecimento de aparelhos celulares e modem pelo menor valor de mercado possível.

A **ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG**, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74.230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, vem através do presente Termo de Referência apresentar as especificações para a contratação de empresa especializada em telefonia móvel com fornecimento de aparelhos celulares e modem pelo menor valor de mercado possível, de acordo com a legislação específica vigente.

A contratação será regida pelo **REGULAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, IMPORTAÇÕES E ALIENAÇÕES**, disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo, também disponível no site da OVG.

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço móvel pessoal – SMP – e acesso 4G, com fornecimento de aparelhos celulares e modem USB pelo menor valor de mercado possível, abrangendo serviços locais e roaming nacional, por um período de 12 (doze) meses, conforme especificações constantes no Formulário de Pedido nº 00004-DIAF – Diretoria Administrativo/Financeiro, às fls. 02 dos autos.

ITEM	DESCRIÇÃO E CARACTERÍSTICAS	Unid.	Qtd.
01	Serviço móvel pessoal- SMP, com fornecimento de aparelhos celulares pelo menor valor de mercado possível	Unid.	16
02	Acesso à internet, com tráfego ilimitado e fornecimento de modem USB pelo menor valor de mercado possível	Unid.	01

Quantidades e Definições:

- Aparelho celular tipo A: 06 unidades;
- Aparelho celular tipo B: 10 unidades;
- Assinatura mensal: 16 assinaturas, incluindo:
Internet móvel para smartphones – tráfego 1GB 4G: 06 assinaturas;
VC1 – móvel/móvel – mesma operadora: 2.000 minutos;



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

VC1 – móvel/fixo: 500 minutos;
VC1 – móvel/móvel – outras operadoras: 1.000 minutos;
Intragrupo local: 16 acessos;
VC2 – móvel/móvel – mesma operadora: 100 minutos;
VC2 – móvel/fixo: 50 minutos;
VC2 – móvel/móvel – outras operadoras: 100 minutos;
VC3 – móvel/móvel – mesma operadora: 100 minutos;
VC3 – móvel/fixo: 50 minutos;
VC3 – móvel/móvel – outras operadoras: 100 minutos;
DSL1 – deslocamento na área de registro: 200 minutos;
DSL2 - deslocamento fora da área de registro do assinante: 200 minutos;
AD1 – adicional na área da operadora: 400 chamadas;
AD2 – adicional fora da área da operadora: 400 chamadas;
Acesso a caixa postal: 50 minutos;
SMS – serviço de mensagens curtas: 500 mensagens;
MMS – mensagem multimídia: 10 mensagens;

- Assinatura para internet móvel para modems USB tráfego 3G/4G e compartilhamento via cabo de rede Wi-fi com vários computadores, tablets e celulares, alcance até 70m², alimentação Bivolt - 100V a 240V Ac, Antena - ganho (dBi) até 3 dBi, Antena – Quantidade 2x2, Antena tipo externa/interna, com fornecimento de Modem USB em regime de comodato: 01 assinatura.

VC1 é o valor pago, por minuto, quando o celular que origina a ligação estiver localizado, no momento da chamada, em área de mesmo código DDD que o telefone fixo. Na comunicação Móvel-Móvel, a critério da Concessionária do SMC, poderá ser aplicado acréscimo de até 30% (trinta por cento) sobre o valor VC1.

VC2 é o valor pago, por minuto, quando o celular que origina a ligação estiver localizado, no momento da chamada, em área cujo primeiro dígito do código DDD é igual ao do telefone fixo (ou móvel) chamado.

VC3 é o valor pago, por minuto, quando a ligação for feita para um assinante fixo ou móvel com o primeiro dígito do código DDD diferente.

Intragrupo Local - Pacote que oferece ao usuário o direito de utilizar minutos não compartilhados de Comunicação do tipo VC-1, por acesso celular, dentro do mesmo Intragrupo, com o mesmo CNPJ Raiz, a serem utilizados dentro da Área de Mobilidade.

DSL1 (Deslocamento 1) é o valor pago, por minuto, pelo assinante do SMC, quando recebe chamadas fora de sua Área de Mobilidade, porém dentro de sua área de numeração primária.

DSL2 (Deslocamento 2) é o valor pago, por minuto, pelo assinante do SMC, quando recebe chamadas fora de sua Área de Mobilidade e de sua área de numeração primária.

AD (Adicional por Chamada) é aplicado a cada comunicação destinada ao Assinante da Concessionária de SMC ou por ele originada, quando localizado fora de sua Área de Mobilidade.

Das características mínimas para os aparelhos:

- Aparelho celular tipo A: 06 unidades

Aparelho tipo smartphone com tecnologia GSM / GPRS / EDGE / HSDPA / LTE – 2G/3G/4G;
Sistema Operacional IOS, Windows ou Android(últimas versões);
Display colorido de alta resolução, com tela mínima de 4,5 polegadas;



**ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA**

Teclado Touch;
Envio e recebimento de SMS e MMS;
Wi-Fi, Bluetooth e GPS integrado;
Câmara digital traseira de 12 megapixels;
Câmara digital frontal de 07 megapixels;
Capacidade de expansão de memória;
Capacidade de memória interna 120GB;
Memória RAM 2GB.

- Aparelho celular tipo B: 10 unidades

Aparelho tipo smartphone com tecnologia GSM / GPRS / EDGE / HSDPA / LTE – 2G/3G/4G;
Sistema Operacional Windows ou Android(últimas versões) ;
Display colorido de alta resolução, com tela mínima de 4 polegadas;
Processador Quad Core 1,3 GHz;
Teclado Touch;
Envio e recebimento de SMS e MMS;
Wi-Fi, Bluetooth e GPS integrado;
Câmara digital traseira de 8.0 megapixels;
Câmara digital frontal de 5.0 megapixels;
Capacidade de expansão de memória;
Capacidade de memória interna 16GB;
Memória RAM 1,5GB.

- Modem USB: 01 unidade

Mobilidade e acessibilidade a qualquer momento, com acesso à Internet em alta velocidade;
Acesso à internet móvel sem a necessidade de rede fixa;
Tecnologia GSM;
Permitir tráfego de dados;
Antena: interna/externa;
Deverão ser fornecidos os acessórios necessários ao pleno funcionamento dos dispositivos de comunicação de dados, incluindo software de instalação, manual do usuário;
A Contratada deverá disponibilizar um provedor de internet compatível com o serviço oferecido, sem ônus adicional para a Contratante;
Compatibilidade com os principais Sistemas Operacionais disponíveis no mercado atualmente, como Ubuntu 13.04 ou superior, Microsoft Windows XP, 7 e 8, Mac OS e outros.

2. JUSTIFICATIVA

Contratação de empresa para prestação de serviço de telefonia móvel e acesso à internet via modem USB, com fornecimento de aparelhos pelo menor valor de mercado possível, para serem utilizados pelas Diretorias da OVG e por pessoas autorizadas, no atendimento aos trabalhos realizados pela OVG.

3. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

Poderão participar do presente processo de contratação quaisquer empresas interessadas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto pretendido.



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

Todas as empresas poderão apresentar propostas, mas somente serão contatados para negociação as que estiverem em situação regular com as Certidões de *Regularidade com as Fazendas Públicas Federal (Fiscal e Previdenciária), Estadual (Estado de Goiás), Municipal (do Tomador e da Sede do fornecedor do serviço), FGTS (Caixa) e Trabalhista*, salvo o disposto no item 7.12 do Regulamento para Aquisição de Bens, Materiais, Serviços, Locações, Importações e Alienações da OVG.

Em caso de inabilitação pelo descumprimento do acima disposto, será convocado o segundo colocado para uma nova análise de documentação e possibilidade de Contratação.

Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação, ou ainda que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório na OVG, bem como com os elencados no Art. 08-C da Lei 15.503/2005.

Os participantes deverão fornecer todas as informações, mesmo que não solicitadas no Termo de Referência, relativas ao produto ou serviço oferecido, como, por exemplo, manuais técnicos, rede credenciada de manutenção ou garantia, manual de instalação, características especiais de funcionamento ou prestação do serviço, etc.

As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão fornecer o objeto a que se refere este Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações aqui descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado no seu recebimento não estar em conformidade com as referidas especificações.

4. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A empresa deverá prestar o serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual. Deverá garantir a cobertura de sinal nas áreas urbanas das grandes cidades do Estado de Goiás, conforme regulamentação da ANATEL e prover cobertura de sinal no edifício-sede da OVG, devendo assumir todos os custos com equipamentos (reforçadores, etc.) e/ou serviços por ventura necessários para que a condição exigida seja obtida.

A empresa deverá fornecer serviço de suporte, por meio de chamada gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana. Deverá manter atendimento diferenciado por meio de Central de Atendimento operando 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias por semana.



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

Deverá ser disponibilizado uma unidade de atendimento em Goiânia, indicando o(s) nome(s) do(s) funcionário(s) que irá(ão) atender a OVG, em horário comercial ou fora deste período.

Todos os equipamentos disponibilizados deverão ser novos e entregues ao Gestor do Contrato num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da solicitação da OVG. Todos os telefones celulares deverão ser acompanhados dos respectivos manuais, 01 (uma) bateria, 01 (um) carregador e 01 (um) fone de ouvido.

Os aparelhos deverão estar em perfeitas condições de uso, podendo a OVG solicitar a substituição dos mesmos em até 07 (sete) dias após sua entrega, desde que constatado o mal funcionamento do(s) equipamento(s). Após esse período, a garantia será fornecida pelo fabricante, mediante laudo da assistência técnica.

5. DAS PROPOSTAS

As propostas serão analisadas quanto ao cumprimento dos seguintes requisitos e deverão conter:

1. Razão social da proponente, CNPJ, endereço completo, inclusive eletrônico (e-mail), inscrição estadual e municipal;
2. Apresentar a descrição detalhada dos serviços/produtos, com os correspondentes valores unitários e total;
3. As propostas terão validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega na Gerência de Compras;
4. Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos para o período da contratação, apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custos financeiros, compreendidos todas as despesas incidentes sobre o objeto, tais como impostos, fretes, seguros, taxas, etc. e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Os preços apresentados nas propostas devem incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, treinamento, lucro, transporte e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

Será contratada a empresa que oferecer o menor valor total, incluindo o custo dos aparelhos (celulares e modem) e das assinaturas mensais de telefonia e internet.

A OVG poderá em despacho fundamentado desclassificar propostas que apresentarem valores irrisórios ou excessivos em relação ao item cotado.



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

6. DO PRAZO DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

Os referidos serviços deverão ser iniciados de forma imediata, após assinatura do Contrato, observando-se as condições deste Termo para a realização dos mesmos.

Os serviços deverão ser de primeira qualidade, com equipamentos de alta tecnologia, observando o estabelecido pela ANATEL.

CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

Serviço Móvel Pessoal (SMP)

- Para prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), a Contratada deverá permitir a habilitação individual dos acessos móveis e fornecer os aparelhos, com chips e/ou mini chips, no padrão GSM habilitados e compatíveis com sua rede de telefonia móvel, na quantidade descrita no Termo de Referência, em todo território nacional e, sob demanda, internacional.
- A Contratante poderá solicitar à Contratada a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter os números e/ou a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela Contratante, sem ônus para aquela e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado. A Contratada deverá respeitar o prazo de 3 (três) dias úteis estabelecido pela ANATEL para a realização deste serviço.
- O serviço de roaming nacional deverá ocorrer de forma automática, sem a necessidade de habilitação do acesso móvel ou de qualquer outro equipamento, em todo o território nacional.
- A Contratada deverá disponibilizar os serviços de chamada em espera, desvio de chamada, consulta, conferência, identificação de chamada, correio de voz, SMS (Short Message Service) bidirecional, ícones de serviços como correio de voz e SMS.
- Os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela Anatel, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo à Resolução no 575, de 28 de outubro de 2011).

Acesso à Internet

- A prestadora deverá dispor de plano com franquia de pacote de dados 4G, de 1GB, com velocidade de referência de 5Mbps para download e 500kbps para upload, para acesso à Internet através de Smartphones. E plano com franquia de pacote de dados 4G, de 3G, com velocidade de referência de 5Mbps para download e 500kbps para upload, para acesso à Internet através de Modem.



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

- A cobertura nacional para o padrão 4G deverá seguir o cronograma estabelecido pela ANATEL. Nas cidades em que não houver cobertura (de acordo com o cronograma da ANATEL), a Contratada deverá atender o serviço no padrão 3G ou 2G.
- Para a prestação de serviço de acesso à Internet via modem, a Contratada deverá fornecer dispositivo de comunicação de dados no padrão 3G/4G, com conexão Ethernet Wi-fi(sem fio), que será instalado em computadores portáteis ou outros equipamentos da Contratante.
- Os dispositivos de comunicação de dados deverão obrigatoriamente estar habilitados e aptos para funcionamento em todo território nacional, e sob demanda, internacional.
- Os dispositivos de comunicação de dados fornecidos durante a vigência do contrato deverão apresentar compatibilidade tecnológica com a Rede e os serviços prestados pela Operadora.
- A Contratada se obriga a prestar suporte para instalação do(s) dispositivo(s) de comunicação de dados no(s) equipamento(s) da Contratante quando demandada, incluindo instalação e/ou configuração do software, parâmetros, identificação e senha para a plena utilização dos serviços.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da Contratada:

- a) A Contratada deverá manter a sua rede limpa de grampos ou qualquer outra forma de escuta de forma a garantir o sigilo, a segurança e a inviolabilidade das conversações, salvo autorização por ordem judicial;
- b) A Contratada deverá fornecer, na assinatura do Contrato, planilha contendo os nomes, telefones e endereços eletrônicos (e-mail) das pessoas ou áreas responsáveis pelo atendimento à Contratante;
- c) A Contratada deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade pela prestação de serviço;
- d) Para os Serviços Móveis Pessoais (SMP) a Contratada deverá cotar uma tarifa única, em minutos, independente do dia e horário, para cada tipo de ligação, aplicada a ligações originadas e com tarifação reversa (a cobrar);
- e) Incube à Contratada fornecer, instalar, ativar e manter, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão necessários à prestação do serviço;
- f) Todos os encargos decorrentes da execução do contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada;
- g) A Contratada se obriga a prestar suporte para instalação do(s) dispositivo(s) de comunicação de dados no(s) equipamento(s) da CONTRATANTE quando demandada,



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

incluindo instalação e/ou configuração do software, parâmetros, identificação e senha para a plena utilização dos serviços;

h) Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato;

i) Responder, integralmente por perdas e danos que vier a causar ao Contratante ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

j) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;

k) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;

l) Comunicar à Contratante, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

m) Caso a Contratada venha a disponibilizar nova tecnologia de funcionamento, a Contratante poderá solicitar a migração, sem ônus, para essa tecnologia, a qualquer tempo desde que os aparelhos fornecidos tenham suporte para a mesma. Caso contrário, essa nova tecnologia deverá ser fornecida para os incrementos de novos acessos e nas trocas de aparelhos previstas no presente Termo;

n) Apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOffice Calc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 2 ou superior, conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, e quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente;

o) O detalhamento da fatura dos serviços de chamada de voz deve conter, no mínimo:

- Área de registro de origem,
- Área de registro ou localidade de destino,
- O número chamado e o chamador,
- A data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada,
- A duração da chamada (hora, minuto e segundo),
- O tipo de serviço cobrado (VC1, VC2, AD, etc.),
- Valor da chamada, em reais.



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

- p) O detalhamento da utilização do serviço de dados também poderá ser solicitado à Contratada esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível;
- q) Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
- r) Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
- s) Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- t) A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da Contratada ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- u) A entrega dos equipamentos deverá ser realizada pela Contratada na Sede desta Organização, no endereço constante do rodapé deste Termo, aos cuidados do Gestor do Contrato indicado pela Instituição;
- v) Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela Contratante. A Contratada não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela Contratante e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela Contratada;
- w) Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz);
- x) No caso de identificação de clonagem, providenciar em até 1 (um) dia útil reparação de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído;
- y) Proceder à orientação necessária para configuração e operação dos recursos tecnológicos dos aparelhos, no momento da entrega dos mesmos;
- z) Na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a Contratada deverá repor o aparelho num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a pedido do Gestor do Contrato, e inserir o valor do mesmo na próxima fatura da respectiva linha telefônica, conforme o caso;
- aa) Nos casos mencionados no item anterior o valor do aparelho deverá ser estabelecido com base no menor valor de mercado possível, de mesmas características e previamente aprovado pela Contratante;



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

- bb) Os aparelhos móveis serão fornecidos pela Contratada e não será objeto de pagamento a título de habilitação ou qualquer taxa de serviço para a ativação dos aparelhos;
- cc) Anteriormente a entrega dos aparelhos móveis, a Contratada deverá submeter à Contratante o modelo para confronto com o especificado no contrato e respectiva aprovação. A análise, por parte da Contratante, será acompanhada por técnico(s) da Contratada, que efetuarão os testes de conformidade, desempenho e características apresentadas na proposta e/ou testes de homologação;
- dd) Constatada divergência entre a especificação técnica constante deste Termo ou qualquer defeito de operação, os respectivos aparelhos serão recusados, ficando a Contratada obrigada a apresentar novo modelo, observado o prazo previsto para a entrega dos aparelhos;
- ee) Caso julgue necessário, a Contratante poderá solicitar Relatórios de Indicadores do Serviço, que deverão ser entregues no prazo de 10 (dez) dias úteis, no formato sintético ou analítico, com o objetivo de comprovar a qualidade do serviço prestado.

8. PENALIDADES

O fornecedor que descumprir com suas obrigações, injustificadamente, ficará sujeito às penalidades seguintes, as quais serão graduadas de acordo com a sua gravidade: impedimento e suspensão do direito de participar da seleção de fornecedores, multa, rescisão, além de sanções administrativas e outras previstas em legislação pertinente.

Nenhuma sanção será aplicada sem o devido contraditório, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos no Regulamento.

As sanções administrativas serão aplicadas em casos de inadimplemento na prestação dos serviços e as ocorrências serão registradas pela Contratante, que notificará a Contratada e atribuirá pontos para as ocorrências conforme tabela abaixo:

Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela Contratante, que notificará a Contratada, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela a seguir:

Ocorrências	Pontos
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências	0,3
Cobrança por serviços não prestados	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato	0,3



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados	0,3
Atraso na habilitação e ativação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido para a habilitação	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratante, para cada 24 horas de atraso além do prazo definido para a prestação de informações e esclarecimentos	0,3
Atraso no atendimento e resolução após notificação de ocorrências de interrupção, parcial ou totalmente, da prestação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso no atendimento e resolução após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços	0,5
Atraso na Entrega dos Relatórios de Indicadores de Serviço quando solicitado. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido	0,5

A cada registro de ocorrência será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador. Esta pontuação servirá como base para que a Contratante aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:

Pontuação Acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Advertência
3 (três) pontos	Multa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

8 (oito) pontos	Rescisão Unilateral do Contrato
-----------------	---------------------------------

A quebra ou violação do sigilo telefônico e de dados, a qualquer momento, ensejará a Rescisão Unilateral do Contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

Após as aplicações de penalidades cabíveis, serão adotadas as medidas necessárias para a cobrança da multa, rescisão do contrato, registro do impedimento ou representação ao Ministério Público, conforme o caso.

9. DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido, atestado e acompanhado das Certidões que comprovem a sua devida Regularidade Fiscal.

A Contratada deverá, no início de cada mês, encaminhar ao responsável pela Gestão do Contrato indicado pela Contratante, por meio eletrônico, um espelho (detalhamento) dos serviços prestados no mês anterior, com os respectivos preços, fiéis aos estabelecidos em contrato, para conferência.

Todo e qualquer pagamento será efetuado, regra geral, através de transferência em conta corrente, devendo, portanto, os participantes informar banco, agência e n° de conta em sua proposta.

Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal motivada por erro ou incorreções, será a mesma devolvida à Contratada para as correções necessárias, devendo ser alteradas as datas de vencimento, não respondendo a Contratante por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes. O prazo para o pagamento estipulado acima passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação válida.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

O fornecedor/prestador de serviço é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A



ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS
TERMO DE REFERÊNCIA

falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na sua imediata desclassificação, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da ordem de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

É facultado à OVG, em qualquer fase da contratação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

Os fornecedores/prestadores de serviços intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Gerência de Compras, sob pena de desclassificação.

As normas que disciplinam este Termo de Referência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da OVG, a finalidade e a segurança da contratação.

A documentação apresentada pelos participantes fará parte do processo e não será devolvida ao proponente.

Os casos omissos neste Termo serão resolvidos pelas Diretorias Geral e Administrativo/Financeira, a qual a Gerência de Compras está subordinada.

A Gerência de Compras atenderá aos interessados no horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, na Gerência de Compras, localizada Rua T-14 esq. com T-38, nº 249 - Setor Bueno, Fone: 3201-9496 – CEP: 74.230-130, Goiânia-GO.

Goiânia, 31 de julho de 2017.

Melissa Mendonça da Silva Jaime
OAB/GO 24.098