



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Edital

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

EDITAL Nº 10/ 2023

Contratação nº 100195, Processo nº 202300005019498

**OBJETO DA CONTRATAÇÃO:** Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP e funções de Contact Center, Serviço 0800 e equipamentos de Telefone IP e Headsets para viabilização de ramais.

**VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:** R\$ 3.782.492,28 (R\$ Três Milhões e Setecentos e Oitenta e Dois Mil e Quatrocentos e Noventa e Dois Reais e Vinte e Oito Centavos).

**DATA DA SESSÃO PÚBLICA:** 29/12/2023 - 09:00 (horário de Brasília).

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:** Menor Preço por Lote.

**MODO DE DISPUTA:** Aberto.

### SUMÁRIO

---

1. PREÂMBULO
2. DO OBJETO
3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
7. DA FASE DE JULGAMENTO
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO
9. DOS RECURSOS
10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
11. DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO
12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

### ANEXOS

#### 1. PREÂMBULO

---

**1.1.** Torna-se público que o(a) SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO - SEAD, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023, e outras normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

#### 2. DADOS DA LICITAÇÃO

---

**2.1.** O objeto da presente licitação é: Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP e funções de Contact Center, Serviço 0800 e equipamentos de Telefone IP e Headsets para viabilização de ramais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2.2. Data da publicação da licitação, a partir do qual as propostas poderão ser recebidas : 13/12/2023 08:00:00.

2.3. Endereço eletrônico da licitação: <https://sislog.go.gov.br/>.

2.4. Data e horário de início da sessão pública: **29/12/2023 - 09:00** (horário de Brasília).

2.5. Data e horário de início da fase de lances: 29/12/2023 - 09:10 (horário de Brasília).

2.6. Modo de disputa: **Aberto**.

2.7. Valor total estimado da contratação: R\$ 3.782.492,28 (R\$ Três Milhões e Setecentos e Oitenta e Dois Mil e Quatrocentos e Noventa e Dois Reais e Vinte e Oito Centavos).

2.8. Critério de Julgamento: **Menor Preço por Lote**, conforme tabela constante abaixo, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens/lotos forem de seu interesse. Caso esta licitação contenha itens/lotos de participação reservada a ME/EPP, tal informação constará nas informações do respectivo item, conforme abaixo:

Lote 01	
<b>Descrição do item 001</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, Licença de ramal.	
Período (Meses)	60
Quantidade	400
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 36,90
Valor Total	R\$ 885.600,00

Lote 01	
<b>Descrição do item 002</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, ligações ilimitadas, com 200 chamadas simultâneas.	
Período (Meses)	60
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 3.630,33
Valor Total	R\$ 217.819,80

Lote 01	
<b>Descrição do item 003</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas ( funcionalidade de CONTACT CENTER - AGENTE).	
Período (Meses)	60
Quantidade	60
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 221,67
Valor Total	R\$ 798.012,00

Lote 01	
<b>Descrição do item 004</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas ( funcionalidade de CONTACT CENTER - SUPERVISOR).	
Período (Meses)	60
Quantidade	10
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 259,97
Valor Total	R\$ 155.982,00

Lote 01	
---------	--

<b>Descrição do item 005</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, URA multinível.	
Período (Meses)	60
Quantidade	5
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 239,95
Valor Total	R\$ 71.985,00

Lote 01	
<b>Descrição do item 006</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, funcionalidade de gravação (por ramal).	
Período (Meses)	60
Quantidade	60
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 66,45
Valor Total	R\$ 239.220,00

Lote 01	
<b>Descrição do item 007</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, ligações ilimitadas, com 60 chamadas simultâneas.	
Período (Meses)	60
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 1.666,67
Valor Total	R\$ 100.000,20

Lote 02	
<b>Descrição do item 001</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, Contratação de Serviços de 0800.	
Período (Meses)	60
Quantidade	5
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 766,67
Valor Total	R\$ 230.001,00

Lote 02	
<b>Descrição do item 002</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, 0800 com franquia ilimitada, com no mínimo de 12 chamadas simultâneas.	
Período (Meses)	60
Quantidade	5
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 1.730,00
Valor Total	R\$ 519.000,00

LOTE 03	
<b>Descrição do item 001</b>	
Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 1.	

Período (Meses)	
Quantidade	218
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 571,00
Valor Total	R\$ 124.478,00

## LOTE 03

**Descrição do item 002**

Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 2.

Período (Meses)	
Quantidade	40
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 1.626,00
Valor Total	R\$ 65.040,00

## LOTE 03

**Descrição do item 003**

Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 3 , sem fio.

Período (Meses)	
Quantidade	87
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 2.114,33
Valor Total	R\$ 183.946,71

## LOTE 03

**Descrição do item 004**

Código 372 - Headset, RJ 9.

Período (Meses)	
Quantidade	108
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 147,00
Valor Total	R\$ 15.876,00

## LOTE 03

**Descrição do item 005**

Código 372 - Headset, USB.

Período (Meses)	
Quantidade	139
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	500,00
Valor Unitário	R\$ 250,00
Valor Total	R\$ 34.750,00

## Lote 04

**Descrição do item 001**

Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 1.

Período (Meses)	
-----------------	--

Quantidade	73
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	300,00
Valor Unitário	R\$ 571,00
Valor Total	R\$ 41.683,00

Lote 04

**Descrição do item 002**

Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 2.

Período (Meses)	
Quantidade	13
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	300,00
Valor Unitário	R\$ 1.626,00
Valor Total	R\$ 21.138,00

Lote 04

**Descrição do item 003**

Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 3 , sem fio.

Período (Meses)	
Quantidade	29
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	300,00
Valor Unitário	R\$ 2.114,33
Valor Total	R\$ 61.315,57

Lote 04

**Descrição do item 004**

Código 372 - Headset, RJ 9.

Período (Meses)	
Quantidade	35
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	300,00
Valor Unitário	R\$ 147,00
Valor Total	R\$ 5.145,00

Lote 04

**Descrição do item 005**

Código 372 - Headset, USB.

Período (Meses)	
Quantidade	46
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	300,00
Valor Unitário	R\$ 250,00
Valor Total	R\$ 11.500,00

**3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

**3.1.** Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado Estadual de Fornecedores ? CADFOR, no Sistema de Logística de Goiás ? SISLOG (<https://sislog.go.gov.br/>), com o status de "cadastro provisório" ou "cadastro homologado",

nos termos do Decreto Estadual nº 7.425 de 16 de Agosto de 2011.

**3.2.** O acesso ao sistema ocorrerá pelo uso de chave de identificação e de senha pessoal intransferível.

**3.2.1.** O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

**3.3.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema SISLOG e mantê-lo atualizado junto ao órgão responsável pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

**3.4.** A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

#### **Microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas**

**3.5.** Nos itens/lotes destinados à participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, conforme informado no item **2.8** deste edital, nos termos da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, a fruição do benefício fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

**3.6.** Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006.

#### **Vedação de participação**

**3.7.** Não poderão disputar esta licitação:

**3.7.1.** aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

**3.7.2.** autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

**3.7.3.** empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

**3.7.4.** pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

**3.7.5.** aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

**3.7.6.** empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404 de 15 de Dezembro de 1976, concorrendo entre si;

**3.7.7.** pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

**3.7.8.** Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

**3.7.9.** Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

**3.8.** O impedimento de que trata o item 3.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

**3.9.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.2 e 3.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

**3.9.1.** Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

**3.9.2.** O disposto nos itens 3.7.2 e 3.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

**3.10.** Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

**3.11.** A vedação de que trata o item 3.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

#### **4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**4.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

**4.2.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado no **item 2.8** deste Edital, no período compreendido entre a data de publicação da licitação (**item 2.2**) até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública prevista no **item 2.4** deste edital.

**4.3.** No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

**4.3.1.** está ciente e concorda com as condições contidas neste Edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo;

**4.3.2.** cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital e seus anexos;

**4.3.3.** não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

**4.3.4.** não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º, ambos da Constituição Federal;

**4.3.5.** cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

**4.3.6.** não possui fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública ou vedação de participação nesta licitação; e

**4.3.7.** se responsabiliza pelas transações que efetuar no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados por representante, e excluindo a responsabilidade do provedor do sistema, órgão ou entidade promotor da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**4.4.** O licitante organizado em **cooperativa** deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos na Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

#### **Microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas**

**4.5.** O fornecedor enquadrado como **microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada** deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

**4.5.1.** O licitante que declarar que NÃO se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, em campo próprio no sistema, não poderá ofertar proposta no item/lote destinado à participação “exclusiva de ME/EPP”.

**4.5.2.** O licitante que declarar que NÃO se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, em campo próprio no sistema, não terá direito ao critério de desempate previsto no art. 44 da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, no item/lote destinado à “ampla participação”, mesmo que seja microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada.

**4.6.** Será realizada consulta ao Portal da Transparência estadual e ao sistema SIOFI a fim de que verifique se o somatório dos valores das ordens de pagamento recebidas por licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que tenha usufruído do tratamento diferenciado previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06, ultrapassem, no exercício anterior, os limites previstos no artigo 3º, incisos I II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, ou o limite proporcional de que trata o artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma, em caso de início de atividade no exercício considerado, sendo que a consulta também deverá abranger o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ela recebidas, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o artigo 3º, §§ 9º-A e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

**4.7.** A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.5 deste edital sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021 e neste Edital.

**4.8.** Os licitantes poderão retirar ou substituir sua proposta ou documentos complementares, ou modificar sua declaração de enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, a partir da data de publicação da licitação até o dia e horário de início da sessão pública, no dia 29/12/2023 às 09:00, conforme **item 2.4** deste edital.

**4.9.** Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

**4.10.** Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

**4.11.** O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### **5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

**5.1.** O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

**5.1.1.** informar o valor unitário do item, se tratar-se de licitação por item; ou valor total do lote, se tratar-se de licitação por lote, conforme informado no **item 2.8** deste Edital;

**5.1.2.** anexar documento formal da proposta, em arquivo no formato PDF.

**5.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

**5.2.1.** O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para a contratação.

**5.3.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

**5.3.1.** As empresas enquadradas no regime normal de tributação (empresas não optantes do simples), estabelecidas em Goiás, deverão registrar a proposta com preços desonerados do ICMS conforme disposições do Art. 6º, Inc. XCI do Anexo IX (DOS BENEFÍCIOS FISCAIS) do Regulamento do Código Tributário do Estado de Goiás – RCTE, que concede isenção de ICMS nas operações e prestação internas, relativas à aquisição de bem, mercadoria e serviço por órgãos da Administração Pública Estadual Direta e suas fundações e autarquias, ficando mantido o crédito, observado, dentre outras coisas, à transferência do valor correspondente ao ICMS ao adquirente mediante a redução do preço do bem, mercadoria e serviço, devendo a redução ser demonstrada no documento fiscal.

**5.3.2.** As empresas estabelecidas em Goiás, isentas do ICMS, conforme item acima, as propostas comerciais, enviadas pelas empresas detentoras das melhores ofertas após a fase de lances, deverão conter, obrigatoriamente, além do preço normal de mercado dos produtos ou serviços ofertados (valor bruto), o preço resultante da isenção do ICMS conferida (valor líquido), que deverá ser o preço considerado como base de julgamento. O valor líquido será aquele registrado no sistema SISLOG ([www.sislog.go.gov.br](http://www.sislog.go.gov.br)), de acordo com determinação do item do prazo deste edital, e será considerado como base para etapa de lances. O valor bruto (com ICMS) servirá apenas para efeito de análise do desconto concedido e para que as ordens de fornecimento possam apresentar os dois valores, facilitando a execução do contrato ou instrumento equivalente.

**5.4.** Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de **exclusiva responsabilidade do licitante**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

**5.5.** Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

**5.6.** A Contratante, ao efetuar 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.

**5.7.** A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o [Termo de Referência](#), assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

**5.7.1.** O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 dias**, a contar da data de sua apresentação.

**5.7.2.** Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no **item 2.8** deste edital.

## 6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA E FORMULAÇÃO DE LANCES

**6.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, no dia 29/12/2023 - 09:00 (horário de Brasília).

**6.1.1.** Após o horário de início da sessão pública, os licitantes não poderão inserir, retirar ou substituir a proposta ou os documentos complementares, anteriormente inseridos no sistema.

**6.1.2.** A verificação da conformidade da proposta e eventual desclassificação será feita exclusivamente na fase de julgamento, em relação à proposta mais bem classificada.

**6.1.3.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

**6.2.** A etapa competitiva de lances será iniciada a partir do dia 29/12/2023 às 09:10 (horário de Brasília).

**6.3.** Iniciada a etapa competitiva de lances, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**6.3.1.** Não será admitida a desistência de lance registrado no sistema.

**6.3.2.** O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou com maior percentual de desconto em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, de acordo com o critério de julgamento da licitação informado no **item 2.8** deste Edital.

**6.3.3.** O sistema eletrônico não registrará os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pelo mesmo licitante, ou que estejam fora do intervalo mínimo fixado no item 6.8 deste Edital.

**6.4.** O lance será oferecido mediante o preenchimento em campo próprio no sistema eletrônico, dos seguintes valores: valor unitário do item, se tratar-se de licitação por item; ou valor total do lote, se tratar-se de licitação por lote, conforme informado no **item 2.8** deste Edital.

**6.5.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

**6.6.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

**6.7.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

**6.8.** O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de acordo com o valor de diferença mínimo informado no respectivo item ou lote conforme **item 2.8** deste Edital.

**6.9.** Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**6.9.1.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e retomada nos termos do **item 6.16** deste Edital.

**6.10.** O modo de disputa adotado nesta licitação será o modo "Aberto" regulamentado por meio do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023 e ocorrerá conforme o procedimento descrito nos itens abaixo.

### Modo de disputa aberto:

**6.11.** Caso seja adotado o modo de disputa "aberto" para o envio de lances nesta licitação, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

**6.11.1.** A etapa competitiva de lances da sessão pública será iniciada no dia 29/12/2023 - 09:10 (horário de Brasília), e terá a duração de 10 (dez) minutos e, findo esse prazo, será iniciado o modo de fechamento com a prorrogação automática.

**6.11.2.** O fechamento com a prorrogação automática de envio de lances ocorrerá mediante o aviso pelo sistema e, se houver lances enviados, inclusive intermediários, nos últimos 2 (dois) minutos do período de que trata o subitem 6.11.1, quando o sistema prorrogará automaticamente a fase de lances por mais 2 (dois) minutos, sucessivamente, sempre que houver novos lances.

**6.11.3.** Na hipótese de não haver novos lances no período de 2 (dois) minutos da prorrogação automática, a etapa competitiva de lances será encerrada automaticamente.



**6.11.4.** Caso a disputa envolva mais de um item ou lote, a depender do critério informado no **item 2.8** deste Edital, o sistema eletrônico irá observar o decurso de tempo de **10** para o início do encerramento entre eles, a partir do início do modo de fechamento automático do primeiro item ou lote.

#### **Empate fictício:**

**6.12.** Encerrada a etapa de lances, em caso de participação de licitante que se declare na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema averiguará se houve empate nos termos do art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, regulamentada pela Lei Complementar Estadual nº 117 de 05 de Outubro de 2015, em relação a item ou lote não exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

**6.12.1.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

**6.12.2.** A melhor classificada, nos termos do subitem anterior, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

**6.12.3.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem 6.12.2.

**6.12.4.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

**6.13.** Concluída a etapa competitiva, o sistema **ordenará e divulgará os lances**, sem a identificação dos fornecedores, da seguinte forma:

- a) ordem crescente, quando for adotado o critério de julgamento por menor preço; ou
- b) ordem decrescente, quando for adotado o critério de julgamento por maior desconto.

#### **Reinício da disputa aberta:**

**6.14.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de 5% (cinco por cento) ou mais, o pregoeiro poderá admitir o **reinício da disputa aberta** para a definição das demais colocações.

**6.14.1.** Após o reinício previsto no item acima, os licitantes serão convocados para apresentar novos lances intermediários.

**6.14.2.** Igualmente, nos casos de desclassificação da proposta e de inabilitação, o pregoeiro poderá admitir o reinício da disputa aberta entre os demais colocados, que poderão ofertar novos lances.

#### **Empate Real:**

**6.15.** Se houver **empate** entre propostas em primeiro lugar, mesmo após a fase de lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

**6.15.1.** Os licitantes empatados serão convocados para a disputa final prevista no inciso I do art. 60 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, e poderão apresentar nova proposta, em disputa de forma fechada, no prazo de até 5 (cinco) minutos, em campo próprio no sistema.

**6.15.2.** Caso a situação de empate persista, após a aplicação do que está disposto acima, os demais critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021 serão aplicados durante o julgamento de conformidade das propostas dos licitantes empatados, em que os critérios de desempate serão utilizados, na ordem:

**6.15.2.1.** avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações;

**6.15.2.2.** desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

**6.15.2.3.** desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

**6.15.3. Persistindo o empate**, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

**6.15.3.1.** empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

**6.15.3.2.** empresas brasileiras;

**6.15.3.3.** empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

**6.15.3.4.** empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009. ?

#### **Suspensão da sessão pública**

**6.16.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública por prazo indeterminado, o seu reinício irá ocorrer mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

**6.16.1.** Caso a suspensão da sessão pública tenha o seu reinício programado e comunicado na própria sessão, será desnecessária a observância do intervalo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

#### **7. DA FASE DE JULGAMENTO**

**7.1.** Encerrada a etapa competitiva de lances, o Pregoeiro irá liberar a primeira colocada para julgamento, sendo disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta do(s) licitante(s) melhor(es) classificado(s), após a fase de envio de lances, e convocado(s) para julgamento de propostas.

**7.1.1.** A verificação da conformidade das propostas poderá ser feita exclusivamente em relação à proposta mais bem classificada, assim consideradas, inclusive, as propostas que permanecerem empatadas na hipótese prevista no item 6.15.2 deste Edital.

**7.2.** Liberado o primeiro colocado para julgamento, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, art. 3º a 5º do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de

2023, e no item 3.7 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

**7.2.1.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>); e

**7.2.2.** Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://certidoes.cgu.gov.br/>).

**7.3.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

**7.4.** Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

**7.4.1.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

**7.4.2.** O licitante será convocado para manifestação prévia a uma eventual desclassificação.

**7.4.3.** Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

**7.5.** Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens **2.8** e **4.5** deste Edital.

**7.6.** Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à **adequação ao objeto** e à **compatibilidade do preço** em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos artigos 34 a 42 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023.

**7.7.** Para fins de **análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto**, poderá ser colhida a manifestação escrita da equipe de apoio da contratação, do setor requisitante ou da área supridora especializada no objeto, que assume responsabilidade técnica sobre as informações prestadas.

#### **Da Negociação**

**7.8.** Realizado o julgamento da proposta e aplicados os critérios de desempate, inclusive na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas à administração com o primeiro colocado, para:

- a) reduzir o preço ofertado ou aumentar o desconto, a depender do critério de julgamento adotado;
- b) diminuir o prazo de execução do contrato, nos casos de contrato por escopo;
- c) melhorar a qualidade do objeto ofertado, desde que mantenha as características mínimas definidas no [Termo de Referência](#).

**7.8.1.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

**7.8.2.** A negociação poderá ser realizada com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta não se mostrar vantajosa.

**7.8.3.** Em caso de propostas intermediárias empatadas, serão utilizados critérios de desempate definidos no item 6.15 deste Edital.

**7.8.4.** O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes, e registrado na ata da sessão eletrônica da licitação.

#### **Amostra ou Prova de Conceito**

**7.9.** Caso o [Termo de Referência](#) exija a apresentação de **amostra ou prova de conceito**, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no [Termo de Referência](#), sob pena de não aceitação da proposta.

**7.9.1.** Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

**7.9.2.** Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

**7.9.3.** No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega ou na prova de conceito, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

**7.9.4.** Se a(s) amostra(s) apresentada(s) ou prova de conceito realizada pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no [Termo de Referência](#).

#### **Desclassificação**

**7.10.** Será desclassificada a proposta que:

- 7.10.1.** contiver vícios insanáveis;
- 7.10.2.** não obedecer às especificações técnicas contidas no [Termo de Referência](#);
- 7.10.3.** apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.10.4.** não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 7.10.5.** apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

#### **Inexequibilidade**

**7.11.** No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração. Nesse caso, a inexequibilidade só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

- 7.11.1.** que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.11.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.12. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.12.1. nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.12.2. no regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

7.12.3. no caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução;

7.12.4. será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

7.13. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas **diligências**, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.14. Caso esta licitação tenha disputa por **lote**, conforme informado no **item 2.8** deste edital, o licitante detentor da melhor oferta deverá informar os valores unitários de todos os itens que compõem o lote para o qual foi vencedor, com base no percentual de redução dos preços alcançado após a fase de lances e negociação, no prazo de envio da proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada informado no **item 8.1** deste Edital.

7.15. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de **Planilha de Custos e Formação de Preços** elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação desta, no prazo de envio da proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada informado no item 8.1 deste Edital.

7.15.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.16. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

7.16.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

7.16.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.17. O Pregoeiro verificará a documentação de habilitação do licitante provisoriamente vencedor, conforme disposições da Seção 8 deste Edital de licitação.

7.17.1. O julgamento da habilitação ocorrerá em data e horários fixados com antecedência, respeitado o disposto no **item 6.16** deste Edital.

## 8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Encerrada a fase de julgamento da proposta, o pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no **prazo de 2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, bem como os **documentos de habilitação**.

8.1.1. O prazo a que se refere o item 8.1 acima poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez, por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo pregoeiro ou de ofício, a critério do pregoeiro, quando for constatado que o prazo estabelecido não é suficiente ao envio dos documentos exigidos neste Edital.

8.1.2. O prazo a que se refere o item 8.1 acima será de 24 (vinte e quatro) horas nas licitações de serviços de engenharia, com modo de disputa aberto.

8.1.3. Na hipótese da necessidade de suspensão da sessão pública, deverão ser observados os prazos do item 6.16 deste Edital.

8.1.4. O licitante vencedor deverá comprovar que na data de início da sessão pública, informada no item 2.4 deste Edital, a empresa possuía as condições exigidas para habilitação e para o cadastro de fornecedor.

8.1.4.1. Quanto aos documentos relativos à regularidade fiscal, nos termos do inciso III do art. 63 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, o licitante vencedor deverá comprovar sua regularidade na data da sua convocação tratada no item 8.1 deste edital.

8.2. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de julgamento da proposta nos termos da Seção 7 deste Edital.

8.3. Serão exigidos para fins de habilitação os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, incluindo os documentos previstos na Seção 10 do **Termo de Referência**.

8.3.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, indicados na lista de documentos informada no link: <https://sislog.go.gov.br/Fornecedor/DocumentoHomologacao>, nos termos do Decreto Estadual nº 7.425 de 16 de Agosto de 2011, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, homologado no Cadastro de Fornecedores do Estado – CADFOR.

8.3.2. Os documentos exigidos para habilitação, cadastro ou atualização de cadastro perante o CADFOR e demais documentos adicionais exigidos no **Termo de Referência** serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo estabelecido no item 8.1 deste Edital.

8.3.3. O licitante que participar do certame com o status de "cadastro provisório" no CADFOR, deverá anexar, via sistema, documentação necessária ao cadastro, conforme lista de documentos informada no link: <https://sislog.go.gov.br/Fornecedor/DocumentoHomologacao>, nos termos do Decreto Estadual nº 7.425 de 16 de Agosto de 2011.

8.3.4. A homologação do cadastro do fornecedor que participar do certame com o status de "cadastro provisório" no CADFOR ocorrerá somente após o Pregoeiro analisar a documentação de habilitação do fornecedor, sendo que qualquer diligência apontada pelo CADFOR será avaliada e requerida pelo

Pregoeiro ao licitante por meio de chat no sistema, nos termos deste Edital.

**8.4.** Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

**8.4.1.** Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa **estrangeira** que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

#### Consórcio de empresas

**8.5.** Nesta licitação, **não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.**

**8.5.1.** Caso o item 8.5 informe a permissão de participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

**8.5.2.** Caso o item 8.5 informe a permissão de participação de consórcio de empresas, se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o [Termo de Referência](#) exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

**8.6.** Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em formato nato-digital ou digitalizado.

**8.7.** Será verificado se o licitante apresentou as declarações enumeradas no item **4.3** deste Edital, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma do art. 63, I, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

**8.8.** A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

**8.9.** O pregoeiro deverá verificar a conformidade dos documentos de habilitação do licitante e proceder ao julgamento da habilitação.

**8.9.1.** A verificação da documentação exigida no CADFOR, bem como a exigência dos documentos nele não contidos, descritos na Seção 10 do [Termo de Referência](#), somente será feita em relação ao licitante vencedor.

**8.10.** Caso o licitante melhor classificado não possua o cadastro homologado ou possua pendências no CRC, seus documentos serão encaminhados para a homologação pelo CADFOR.

**8.11.** Quando for necessário complementar documentação ou sanar vícios, caberá ao pregoeiro realizar diligências, nos termos do item **8.14** deste Edital.

**8.12.** A autoridade competente somente homologará a presente licitação quando o cadastro do licitante no CADFOR estiver devidamente homologado e sem pendências.

#### Da vistoria prévia

**8.13.** Caso a Seção 10 do [Termo de Referência](#) exija a realização de **vistoria** de avaliação prévia do local de execução como imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia, podendo substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

#### Das diligências

**8.14.** No caso de necessidade de realização de diligências, com vistas ao saneamento da proposta ou habilitação, o pregoeiro poderá conceder ao licitante o prazo de **2 (duas) horas** para envio de documentação complementar.

**8.14.1.** É admitida a prorrogação do prazo de que trata o item acima, limitado ao prazo máximo de **24 (vinte quatro) horas**, nas seguintes situações: por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo pregoeiro; ou de ofício, a critério do pregoeiro ou comissão de contratação, quando o substituir, constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos para a verificação de conformidade.

**8.14.2.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, deverão ser observados os prazos do item **6.16** deste Edital.

#### Da desclassificação

**8.15.** Quando o licitante primeiro colocado for **desclassificado** em razão da desconformidade de sua proposta, mesmo após a negociação, ou por sua inabilitação, o pregoeiro admitirá o reinício da disputa aberta entre os demais colocados, na forma do item 6.11 deste Edital, conforme previsto nos arts. 30, 40 e 48 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023.

**8.15.1.** Alternativamente à realização do procedimento indicado no item acima, o pregoeiro poderá liberar para julgamento o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação estabelecida, com a utilização dos critérios de desempate, quando for o caso. E assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

**8.16.** A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

#### 9. DOS RECURSOS

**9.1.** A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, observará o disposto no art. 49 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023.

**9.2.** Qualquer licitante poderá manifestar a intenção de recorrer, no prazo de 10 (dez) minutos e em campo próprio do sistema, de forma imediata após o julgamento da habilitação, sob pena de preclusão.

**9.3.** As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação.

**9.4.** A interposição de recurso referente à anulação ou revogação da licitação observará o disposto no art. 55 do Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

**9.4.1.** Os demais licitantes ficarão intimados para, caso queiram, apresentar suas contrarrazões, em 3 (três) dias úteis, a partir da data final do prazo do recorrente, pela mesma forma de apresentação do recurso, assegurada a vista dos documentos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

**9.5.1.** Em caso de licitação com mais de um item ou lote, o efeito suspensivo do recurso sobre um deles não afetará o prosseguimento do certame em relação aos demais.

**9.6.** As razões e contrarrazões dos recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

**9.7.** O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**9.8.** Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

**9.9.** O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

**9.10.** Encerradas as fases do julgamento, da habilitação e recursos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que observará o disposto no art. 71 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

## 10. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

**10.1.** Encerradas as fases do julgamento, da habilitação e recursos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, observando o disposto no art. 71 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, poderá:

**10.1.1.** Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

**10.1.2.** Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

**10.1.3.** Proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

**10.1.4.** Adjudicar o objeto e homologar a licitação.

## 11. DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

### Convocação para assinatura do contrato

**11.1.** Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo contratual ou a ata de registro de preços ou aceitar o instrumento equivalente, no prazo de **10 dias**, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Seção 12 deste edital, nos termos do art. 156 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

**11.2.** Como condição para assinatura do contrato, será exigida:

**a.** A comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital de licitação, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a toda a vigência do contrato ou do instrumento equivalente.

**b.** A inexistência de registro no CADIN ESTADUAL, nos termos do Decreto Estadual nº 9.142, de 2018, que regulamenta o Cadastro Informativo dos Créditos não quitados de órgãos e Entidades Estaduais (CADIN ESTADUAL), instituído pela Lei nº 19.754, de 2017.

**11.3.** 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, ou se não comprovar as condições de assinatura do contrato consignadas neste edital de licitação, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, descrita no item 12.1.3 deste Edital, e o sujeitará, além da penalidade prevista, 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 de 30 de Março de 2023.

**11.3.1.** O disposto no item 11.3 deste edital não se aplica ao Adjudicatário convocado para assinatura do contrato que após o **prazo de validade de sua proposta, que será de 60 dias**, recusar-se a assinar o contrato ou retirar o instrumento contratual equivalente ou prorrogar o prazo de validade de sua proposta.

### Convocação de licitante remanescente

**11.4.** Na hipótese de o adjudicatário da licitação não comprovar as condições de assinatura do contrato consignadas neste edital de licitação, recusar-se a assinar o contrato ou não aceitar o instrumento equivalente, outro licitante poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no item 12 deste edital.

**11.4.1.** No caso da convocação de licitante remanescente, o próximo classificado será liberado para julgamento, com a subsequente verificação da conformidade de sua proposta, do atendimento dos requisitos de habilitação e dos eventuais documentos complementares e, após será realizada a negociação para que a contratação seja celebrada nas mesmas condições do licitante inicialmente vencedor.

**11.4.2.** Caso nenhum dos licitantes aceite a contratação nas condições propostas pelo licitante inicialmente vencedor, observados o orçamento estimado e a sua eventual atualização no caso de ter decorrido o interregno mínimo de 12 meses, a administração poderá:

**a.** Convocar os licitantes remanescentes à negociação, na ordem de classificação, para a obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do vencedor; e

**b.** Adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, quando for frustrada a negociação de melhor condição.

### Condições de Entrega do Objeto, de Pagamento, Reajuste e Vigência do Contrato

**11.5.** A entrega do objeto contratado deverá ser realizada em conformidade com o disposto na Seção 7 - Modelo de Execução do Objeto do [Termo de Referência](#).

**11.6.** O pagamento pelo objeto contratado será realizado em conformidade com o disposto na Seção 9 - Critérios de Medição e Pagamento do [Termo de Referência](#).

**11.7.** Os preços contratados decorrentes desta licitação serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data de início da sessão eletrônica da licitação. Após este período será utilizado índice de reajustamento previsto no [Termo de Referência](#).

**11.8.** A contratação decorrente da presente licitação poderá ser formalizada por meio de Termo de Contrato ou Nota de Empenho, como instrumento equivalente, de acordo com a minuta constante no Anexo II deste Edital, cujo prazo de vigência será de **60 meses/meses**.

## 12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

### Infrações Administrativas

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

**12.1.1.** Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;

**12.1.2.** Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:

**12.1.2.1.** não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

**12.1.2.2.** recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

**12.1.2.3.** pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

**12.1.2.4.** deixar de apresentar amostra;

**12.1.2.5.** apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

**12.1.3.** Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

**12.1.3.1.** 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;

**12.1.4.** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

**12.1.5.** Fraudar a licitação;

**12.1.6.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

**12.1.6.1.** agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

**12.1.6.2.** induzir deliberadamente a erro no julgamento;

**12.1.6.3.** apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

**12.1.7.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

**12.1.8.** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846 de 1º de Agosto de 2013.

### Sanções Administrativas

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

**12.2.1.** advertência;

**12.2.2.** multa;

**12.2.3.** impedimento de licitar e contratar; e

**12.2.4.** 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.

**12.3.** Na aplicação das sanções serão considerados:

**12.3.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;

**12.3.2.** as peculiaridades do caso concreto;

**12.3.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes ;

**12.3.4.** os danos que dela provierem para a Administração Pública ;

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

### Multa

**12.4.** A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

**12.4.1.** Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

**12.4.2.** Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

**12.5.** 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.

**12.6.** 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.

**Impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade**

**12.7.** A sanção de **impedimento de licitar e contratar** será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, 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.

**12.8.** Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de **declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito de todos os entes federativos, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021.

**Processo administrativo de responsabilização de Fornecedor**

**12.9.** 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 administrativo 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.

**12.9.1.** Conforme estabelece o art. 158, §1º da Lei Federal nº 14.133 de abril de 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.

**12.10.** 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.

**12.11.** 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.

**12.12.** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Estado de Goiás.

**12.13.** Conforme Decreto Estadual nº 9.142, de 2018, serão inscritas no CADIN ESTADUAL, as pessoas físicas ou jurídicas, que tenham sido impedidas de licitar e contratar ou declaradas inidôneas de licitar e contratar com a Administração Pública, em decorrência da aplicação de sanções previstas na legislação pertinente a licitações e contratos administrativos.

**13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

**13.1.** Qualquer pessoa é parte legítima para solicitar esclarecimentos ou impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021 devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame, em campo próprio do sistema eletrônico.

**13.2.** A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado no sistema eletrônico no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

**13.2.1.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos e as impugnações vincularão os participantes e a administração.

**13.3.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

**13.3.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

**13.4.** Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

**13.5.** As modificações no edital de licitação implicarão nova divulgação, na mesma forma e respeitados os mesmos prazos dos atos e dos procedimentos originais, exceto se a alteração não comprometer a formulação das propostas e os requisitos da habilitação, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes.

**14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**14.1.** Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

**14.2.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

**14.3.** Todas as referências de tempo neste Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

**14.4.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

**14.5.** Os termos deste Edital vinculam Havendo divergências entre a descrição do objeto constante no Edital e a descrição do objeto constante no sistema eletrônico, prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital e seus anexos.

**14.6.** As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

**14.7.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

**14.8.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

**14.9.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

**14.10.** A prova de autenticidade de cópia de documento público ou particular poderá ser feita perante agente da Administração, mediante apresentação de original ou de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal.

**14.11.** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

14.12. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://sislog.go.gov.br/>.

#### ANEXOS DO EDITAL

Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - [Termo de Referência](#).

ANEXO II - [Minuta Contratual](#).

#### ASSINATURA

Considerando o disposto nos autos do processo da presente licitação, aprovo os documentos anexos deste Edital e determino a sua publicação.

**FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Versão do Doc. Padrão

0.01

#### Anexo I - Termo de Referência

ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

**Termo de Referência**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

#### TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SEI

**202300005019498**

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

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

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

#### SEÇÃO 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

<b>1.1. Dados do Processo</b>	Número do Processo Administrativo no Sei 202300005019498
<b>1.2. Adequação Orçamentária</b>	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto Estadual nº 10.207 de janeiro de 2023.

#### SEÇÃO 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

<b>2.1. Descrição resumida do objeto</b>	Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços - Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP e funções de Contact Center, Serviço 0800 e equipamentos de Telefone IP e Headsets para viabilização de ramais
--	---



<b>2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços</b>	de forma parcelada, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).
<b>2.3. Natureza da execução do objeto</b>	Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços: continuada
<b>2.4. Característica do objeto</b>	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
<b>2.5. Instrumento Contratual</b>	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
<b>2.6. Prazo de vigência contratual</b>	O prazo de vigência contratual é de 60 meses, contados imediatamente a partir da assinatura ou retirada de Termo de Contrato, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei Federal nº 14.133 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 abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2.7. GLOSSÁRIO DE TERMOS

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

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

CHAMADA LDI - LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI) - designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.

CHAMADA LDN - LONGA DISTÂNCIA NACIONAL - designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto localizado em outra área Local. Compreende as ligações interurbanas (na telefonia fixa) e VC1, VC2 e VC3 (na telefonia móvel).

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

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

DDR (DISCAGEM DIRETA A RAMAL) – serviço que permite que as chamadas telefônicas sejam encaminhadas diretamente ao ramal sem a intermediação de telefonista ou máquina de anúncio.

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

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

NUVEM - Ambiente virtual no qual serviços e informações são hospedados remotamente e fornecidos pela internet.

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

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

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

R2 - Sistema de sinalização associada a canal (CAS) sobre tecnologia digital para comunicação entre centrais Telefônicas Públicas ou privadas.

RTFC – Rede Pública de Telefonia Fixa Comutada.

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

SIP - Protocolo de iniciação de sessão. Um protocolo de comunicações padrão que estabelece, modifica e encerra as sessões de comunicação de multimídia em tempo real transmitidas por redes conectadas por endereços IP. Essas comunicações geralmente incluem chamadas de VoIP (Voice over Internet Protocol), videoconferência e jogos online. Para chamadas de VoIP, o SIP usa outros protocolos, incluindo o protocolo de transporte em tempo real (RTP) e o protocolo de transporte em tempo real seguro (SRTP)

STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado. É o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

TDM - Time Division Multiplex (Multiplexação por Divisão do Tempo). Tecnologia de multiplexação de canais telefônicos para comunicação entre centrais telefônicas.

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

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

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

Lote 01
<b>Descrição do item 001</b>

Código 4422 - Serviços de Telefonia, Licença de ramal.

Período (Meses)	60
Quantidade	400
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 36,90
Valor Total	R\$ 885.600,00

Lote 01

**Descrição do item 002**

Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, ligações ilimitadas, com 200 chamadas simultâneas.

Período (Meses)	60
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 3.630,33
Valor Total	R\$ 217.819,80

Lote 01

**Descrição do item 003**

Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas ( funcionalidade de CONTACT CENTER - AGENTE).

Período (Meses)	60
Quantidade	60
Unidade	servico (s)

Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 221,67
Valor Total	R\$ 798.012,00

Lote 01	
<b>Descrição do item 004</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas (funcionalidade de CONTACT CENTER - SUPERVISOR).	
Período (Meses)	60
Quantidade	10
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 259,97
Valor Total	R\$ 155.982,00
Lote 01	
<b>Descrição do item 005</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, URA multinível.	
Período (Meses)	60
Quantidade	5
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 239,95
Valor Total	R\$ 71.985,00

Lote 01	
<b>Descrição do item 006</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, funcionalidade de gravação (por ramal).	
Período (Meses)	60
Quantidade	60
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 66,45
Valor Total	R\$ 239.220,00

Lote 01	
<b>Descrição do item 007</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, ligações ilimitadas, com 60 chamadas simultâneas.	
Período (Meses)	60
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 1.666,67
Valor Total	R\$ 100.000,20

Lote 02	
<b>Descrição do item 001</b>	
Código 4422 - Serviços de Telefonia, Contratação de Serviços de 0800.	
Período (Meses)	60

Quantidade	5
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 766,67
Valor Total	R\$ 230.001,00

## Lote 02

**Descrição do item 002**

Código 4422 - Serviços de Telefonia, 0800 com franquia ilimitada, com no mínimo de 12 chamadas simultâneas.

Período (Meses)	60
Quantidade	5
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 1.730,00
Valor Total	R\$ 519.000,00

## LOTE 03

**Descrição do item 001**

Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 1.

Período (Meses)	
Quantidade	218
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário

Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 571,00
Valor Total	R\$ 124.478,00

LOTE 03	
<b>Descrição do item 002</b>	
Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 2.	
Período (Meses)	
Quantidade	40
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 1.626,00
Valor Total	R\$ 65.040,00

LOTE 03	
<b>Descrição do item 003</b>	
Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 3 , sem fio.	
Período (Meses)	
Quantidade	87
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 2.114,33
Valor Total	R\$ 183.946,71

LOTE 03	
---------	--

<b>Descrição do item 004</b>	
Código 372 - Headset, RJ 9.	
Período (Meses)	
Quantidade	108
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 147,00
Valor Total	R\$ 15.876,00

LOTE 03	
<b>Descrição do item 005</b>	
Código 372 - Headset, USB.	
Período (Meses)	
Quantidade	139
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 250,00
Valor Total	R\$ 34.750,00

Lote 04	
<b>Descrição do item 001</b>	
Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 1.	
Período (Meses)	
Quantidade	73

Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 571,00
Valor Total	R\$ 41.683,00

Lote 04	
<b>Descrição do item 002</b>	
Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 2.	
Período (Meses)	
Quantidade	13
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 1.626,00
Valor Total	R\$ 21.138,00

Lote 04	
<b>Descrição do item 003</b>	
Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 3 , sem fio.	
Período (Meses)	
Quantidade	29
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário



Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 2.114,33
Valor Total	R\$ 61.315,57

Lote 04	
<b>Descrição do item 004</b>	
Código 372 - Headset, RJ 9.	
Período (Meses)	
Quantidade	35
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 147,00
Valor Total	R\$ 5.145,00

Lote 04	
<b>Descrição do item 005</b>	
Código 372 - Headset, USB.	
Período (Meses)	
Quantidade	46
Unidade	unidade
Participação	Exclusiva ME/EPP
Local de Entrega	anexo universitário
Diferença Mínima	
Valor Unitário	R\$ 250,00
Valor Total	R\$ 11.500,00

**3.2. Preço Total Estimado:** não sigiloso - **R\$ 3.782.492,28 (R\$ Três Milhões e Setecentos e Oitenta e Dois Mil e Quatrocentos e Noventa e Dois Reais e Vinte e Oito Centavos)** .

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

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

#### SEÇÃO 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

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

**4.1.1.** Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP e funções de Contact Center, Serviço 0800 e equipamentos de Telefone IP e Headsets para viabilização de ramais.

**4.1.2.** As especificações e requisitos relativos aos serviços e equipamentos objetos desta contratação encontram-se devidamente detalhados no ANEXO I – Especificações e Requisitos deste Termo de Referência.

#### SEÇÃO 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

**5.1.** A presente contratação de Fornecimento de Bens e Materiais e Serviços - Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP e funções de Contact Center, Serviço 0800 e equipamentos de Telefone IP e Headsets para viabilização de ramais está fundamentada nos termos do [Estudo Técnico Preliminar](#).

**5.2.** Esta contratação tem por objetivo atender à necessidade de continuidade dos serviços de comunicação telefônica e Contact Center de diversas unidades da Secretaria de Estado da Administração de Goiás, a saber, suas unidades administrativas básicas e complementares, e suas unidades de atendimento Vapt Vupt.

**5.3.** Considerando tratar-se de solução de telecomunicação essencial e imprescindível à comunicação interna e externa, a solução de PABX IP em Nuvem e funções de Contact Center, de Serviço 0800 e de equipamentos de Telefone IP e Headsets possibilitará o atendimento às demandas de ligações telefônicas garantindo melhor serviço telefônico aos servidores da SEAD-GO e, principalmente, à população que necessita comunicar-se com os canais de serviços do Estado de Goiás.

**5.4.** Ressalta-se que o atual contrato já se encontra em seu 3º aditivo, tendo o atual fornecedor reiteradamente se manifestado da decisão estratégica da empresa pela descontinuidade da prestação do serviço de linhas analógicas através de acesso em par metálico, realidade que vem causando elevada queda na qualidade da prestação dos serviços e, principalmente, no atendimento das demandas operacionais da SEAD-GO.

**5.5.** Os estudos preliminares evidenciaram que a forma de contratação que maximiza o alcance dos resultados pretendidos, com a mitigação dos riscos e em observância aos princípios da economicidade, eficácia e eficiência, consiste na realização de Pregão Eletrônico com o objetivo de contratar o Serviço Telefônico local e de longa distância, com tecnologia de PABX IP em Nuvem e funções de Contact Center, Serviço 0800 e aquisição de equipamentos de Telefone IP e Headsets, a fim de garantir a oferta das funcionalidades e a gerenciabilidade promovidos por esta tecnologia.

#### SEÇÃO 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

##### **Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI**

**6.2.** Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI 2022/2023 (Diário Oficial do Estado nº 23.732 de 04 de fevereiro de 2022), elaborado pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação de Goiás, em consonância com o previsto no Decreto nº 9.461, de 09 de julho de 2019, que institui os termos e as condições de operação de relacionamento, os papéis e as competências entre a Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI e as demais equipes que atuam na Tecnologia da Informação da administração direta, autarquias e fundações do Estado.

##### **6.3. Requisitos de Negócio:**

a) Serviço telefônico local e de longa distância, com tecnologia de PABX IP em Nuvem e funções de Contact Center, Serviço 0800 e aquisição de equipamentos de Telefone IP e Headsets, conforme ANEXO I – Especificações e Requisitos, deste Termo de Referência.

##### **6.4. Requisitos de Capacitação e Transferência de Conhecimento:**

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

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

a) Observar as políticas e normativas previamente estabelecidas pela SEAD.

b) Cumprir com todos os requisitos aplicáveis da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

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

##### **6.6. Requisitos de Implantação:**

a) A configuração inicial dos serviços deve ser realizada conforme previsto no ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência.

##### **6.7. Requisitos de Garantia e Manutenção:**

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

##### **6.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho:**

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

#### 6.9. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

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

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

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

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

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

#### 6.10. Requisitos Tecnológicos:

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

#### Garantia da contratação

6.11. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II e III, do §1º, do art. 96, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.12. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo de 60 dias, correspondente ao prazo de assinatura do contrato.

6.13. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.14. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### SEÇÃO 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

#### Prazo de entrega ou prestação de serviço:

7.1. O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado é de 60 meses, contados do recebimento da Ordem de Serviço ou Fornecimento, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato.

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

#### 7.2. Da entrega, prazos e nível de serviço:

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

7.2.2. Juntamente com a ordem de fornecimento para a implantação da solução, a SEAD-GO entregará documento contendo as informações da configuração inicial da solução, em formato ou padrão que pode ser indicado pela contratada, bem como os áudios a serem associados aos menus da URA;

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

7.2.4. Durante a vigência do contrato e sob demanda, os equipamentos descritos no ANEXO I – Especificações e Requisitos - deste Termo de Referência deverão ser entregues em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento pela Contratada da Nota de Empenho combinada com Ordem de Fornecimento respectivas

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

#### 7.3. Do local de entrega dos equipamentos e de prestação dos serviços

7.3.1. Os equipamentos deverão ser acondicionados adequadamente em suas embalagens, devidamente lacradas, e entregues na Gerência de Infraestrutura Tecnológica e Serviços (GEITS) situada à Avenida Universitária nº 609, Setor Universitário, Goiânia, Goiás, CEP 74610-250, com prévio agendamento a realizar-se através do telefone (62) 3201-8705;

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

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

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

7.3.5. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 08 horas úteis, das 08h00 às 18h00, com intervalo das 12h00 às 14h00, nos dias em que houver expediente na SEAD-GO. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil;

7.3.6. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente da SEAD-GO, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

## SEÇÃO 8 - MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

### Responsabilidade do Fornecedor

- 8.1.** Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.
- 8.2.** O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

### Comunicação

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

### Reunião inicial do contrato

- 8.4.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa 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.

### Registro de Ocorrências

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

### Gestão e fiscalização do contrato

- 8.6.** O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto Estadual nº 10.216 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do Contrato.
- 8.7.** O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto Estadual nº 10.216 de fevereiro de 2023.
- 8.8.** O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.
- 8.9.** A Gestão do Contrato, para fins de avaliação da qualidade na prestação do serviço, se utilizará, também, dos requisitos de SUPORTE TÉCNICO e ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) especificados no ANEXO I – Especificações e Requisitos do Objeto - deste Termo de Referência.

### Fiscalização Técnica

- 8.10.** O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto Estadual nº 10.216 de fevereiro de 2023.
- 8.11.** O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

### Fiscalização Administrativa

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

### Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

- 8.13.** O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.
- 8.14.** Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.
- 8.15.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.
- 8.16.** Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

## SEÇÃO 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado sera recebido nas seguintes condições:

### Recebimento do objeto

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

**9.2.** Os produtos ou serviços serão recebidos **definitivamente**, no prazo de 05 dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação da qualidade e quantidade e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

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

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

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

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

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

**9.2.6.** O prazo para a solução, pelo Fornecedor, de inconsistências na execução do objeto, de saneamento da Nota Fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

**9.2.7.** 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.

### Prazo para correção de defeitos

**9.3.** Objeto (serviços e produtos) poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 05 (cinco) dias corridos, a contar da notificação do Fornecedor, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

### Atesto da execução do objeto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Liquidação da Despesa

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

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

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

- 9.12.2. os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;
- 9.12.3. o período respectivo de execução do contrato;
- 9.12.4. o valor a pagar; e
- 9.12.5. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

#### Prazo de Pagamento

- 9.13. O pagamento dos serviços será realizado de forma mensal, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.
- 9.14. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos desta seção, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto Estadual nº 9.561 de novembro de 2019.
- 9.15. A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.
- 9.16. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.
- 9.16.1. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 9.16.2. O pagamento dos equipamentos será feito por ordem bancária em conta corrente da CONTRATADA, uma única vez, em até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal ou Fatura pelo gestor ou comissão destinada a este fim.
- 9.16.3. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento, estipulado acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.
- 9.16.4. Para os itens 01, 02, 03, 04 e 05, do Lote 03, e itens 01, 02, 03, 04 e 05, do Lote 04, não serão aceitas emissão de nota fiscal do tipo serviços, sendo que deverá ser feita emissão de nota fiscal de venda de mercadoria (equipamento, componentes/peças e/ou de software) para o valor total do item do objeto a ser fornecido.
- 9.16.5. A Contratada deverá informar na Nota Fiscal/Fatura seus dados bancários para a realização do respectivo pagamento;
- 9.16.6. O CNPJ constante na Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo indicado na Proposta Comercial, na Nota de Empenho e estar vinculado à conta corrente.
- 9.16.7. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança a comprovação de que cumpriu as seguintes exigências, cumulativamente:
- I - Certidão de regularidade com a Seguridade Social;
  - II - Certidão de regularidade com o FGTS;
  - III - Certidão de regularidade com a Fazenda Federal;
  - IV - Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal de sua sede;
  - V - Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual de Goiás;
  - VI - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.
- 9.17. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 9.17.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.
- 9.18. O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

#### Reajuste em caso de atraso no pagamento

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

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

Onde:

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

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

#### Do reajuste do contrato

9.20. Os preços serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

#### SEÇÃO 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

<b>10.1. Critério de Julgamento</b>	Menor Preço
<b>10.2. Forma de adjudicação</b>	Por Lote
<b>10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio</b>	Não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
<b>10.4. Prazo de validade das propostas</b>	60

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

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

#### **Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte**

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

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

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

**10.8.** A disputa exclusiva e/ou reserva de cotas para microempresa e empresa de pequeno porte, na forma da Lei Complementar nº 123 de dezembro de 2006, será aplicada conforme previsto na Planilha de Quantitativo e Valores contida na Seção 3 deste Termo de Referência.

#### **Documentos Adicionais**

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

##### **a) Planilha Comparativa das Especificações Técnicas:**

Deverá ser fornecido pelas licitantes do Lote 03 e do Lote 04, junto à proposta comercial, planilha ponto a ponto que comprove o atendimento de todos os requisitos elencados para os itens 1 a 5, neste Termo de Referência. Na planilha deverá ser indicado o documento em que consta o cumprimento de cada um dos requisitos das especificações técnicas. As indicações devem ser assertivas, contendo página, parágrafo, etc, da documentação técnica apresentada.

##### **b) Documentos, catálogos e manuais:**

Deverá ser fornecido pelas licitantes do lote 03 e do lote 04, a documentação técnica (catálogo, especificações técnicas, folder, links de internet, entre outros), devendo ser indicado o respectivo documento na planilha comparativa que trata a letra "a" acima.

Poderá ser informada, na planilha comparativa, endereços de URL com referência a documentação oficial do fabricante (datasheets, folders e etc), que complementem a comprovação de atendimento das especificações técnicas.

#### **Exigência de Amostra**

**10.10.** Após a fase de lances e aceitabilidade do preço apresentado, a primeira colocada deverá apresentar amostra para o produto para que seja verificado se há o atendimento das especificações exigidas neste Termo de Referência.

**10.10.1** Caso a área técnica verifique, por meio dos documentos enumerados no item 10.9 deste TR, que as especificações técnicas dos produtos propostos estão em conformidade com as exigências deste Termo de Referência, poderá ser dispensada a apresentação de amostras.

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

**10.11.1.** Os equipamentos deverão ser acondicionados adequadamente em suas embalagens, devidamente lacradas, e entregues na Gerência de Infraestrutura Tecnológica e Serviços (GEITS) situada à Avenida Universitária nº 609, Setor Universitário, Goiânia, Goiás, CEP 74610-250, com prévio agendamento a realizar-se através do telefone (62) 3201-8705.

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

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

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

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

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

**10.13.1.** Poderão participar do procedimento de avaliação das amostras os representantes da LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar, a equipe técnica da Gerência de Infraestrutura Tecnológica e Serviços da SEAD, representantes das áreas de licitação, além de eventuais representantes de licitantes interessados

**10.13.2.** Será admitida o acompanhamento do procedimento de avaliação das amostras, até no máximo 02 (dois) representantes de cada licitante ou interessado.

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

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

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

#### Exigências de habilitação

**10.17.** 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 abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

#### Qualificação técnica mínima exigida

**10.18.** A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a aptidão para desempenho de atividade pertinente em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, em documento timbrado e assinado pelo

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

I - Para o Lote 01:

a) O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) informar o período e o local da prestação do serviço e demonstrar o bom desempenho da solução IP em nuvem com o mínimo de 100 (cem) ramais e com plataforma de gerenciamento;

b) O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) informar o período e o local da prestação do serviço e demonstrar o bom desempenho da solução IP de Contact Center em nuvem com o mínimo de 30 (trinta) posições de atendimento, cuja solução exigiu recursos de URA, gravação das ligações telefônicas e monitoramento das filas de atendimento;

II - Para o Lote 02:

a) O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) informar o período e o local da prestação do serviço e demonstrar o bom desempenho do serviço de 0800 com o mínimo de 12 (doze) chamadas encaminhadas simultaneamente e com plataforma de gerenciamento;

III - Para os Lotes 03 e 04:

a) Fornecimento de telefones IPs compatíveis com o objeto da licitação, com quantitativo de, no mínimo, 50% dos itens 01, 02 e 03.

b) Fornecimento de headsets compatíveis com o objeto da licitação, com quantitativo de, no mínimo, 50% dos itens 04 e 05.

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

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

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

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

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

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

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

a) Autorização da ANATEL para operar no Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

b) Autorização da ANATEL para operar no Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

c) Descrição técnica contendo as características dos datacenters que hospedarão o sistema de ramais IP em nuvem;

#### Subcontratação

**10.19.** Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

### 11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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



- 11.3.** Garantir o funcionamento da solução durante o período da garantia.
- 11.4.** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da CONTRATANTE inerentes à execução do objeto.
- 11.5.** Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 11.6.** Manter, durante toda a execução do objeto, as mesmas condições da habilitação.
- 11.7.** Emitir fatura no valor pactuado e nas condições estabelecidas no Termo de Referência, apresentando-a à CONTRATANTE para pagamento.
- 11.8.** Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de 03 (três) dias, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 11.9.** Guardar sigilo e não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE.
- 11.10.** Sujeitar-se, nos casos omissos, às normas da Lei Federal nº 14.133/2021, suas alterações posteriores e demais atos normativos pertinentes.

## 12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1.** Disponibilizar sempre todas as informações necessárias para a correta execução do objeto, respondendo às consultas da CONTRATADA para esclarecimento de dúvidas relativas à execução do objeto.
- 12.2.** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas, quando cabíveis, garantindo o contraditório e ampla defesa.
- 12.3.** Exercer a fiscalização da execução do objeto, na forma prevista na Lei Federal nº 14.133/2021 e neste Termo de Referência, rejeitando, no todo ou em parte, o(s) produto(s) entregue(s) que não estiver(em) de acordo com as especificações deste Termo de Referência.
- 12.4.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos no Termo de Referência.
- 12.5.** Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre irregularidades observadas no produto adquirido ou na execução do objeto, requerendo as diligências cabíveis para saná-las.
- 12.6.** Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

## SEÇÃO 13 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

### 13. 1. Anexo I do Termo de Referência: Especificações e Requisitos do Objeto.

#### EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
IVAN RODRIGUES DE SOUZA	Integrante Técnico	62 32018705	<a href="mailto:ivan.rsouza@goias.gov.br">ivan.rsouza@goias.gov.br</a>
MIRELLE CARDOSO BARCELOS OLIVEIRA	Integrante Administrativo	62 32692068	<a href="mailto:mirelle.oliveira@goias.gov.br">mirelle.oliveira@goias.gov.br</a>
RAISSA DOS SANTOS VIEIRA	Integrante Requisitante		<a href="mailto:raissa.vieira@goias.gov.br">raissa.vieira@goias.gov.br</a>

## ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DO OBJETO

### 1. SISTEMA DE TELEFONIA IP EM NUVEM CORPORATIVO

- 1.1.** A solução deverá ser entregue integrada à Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC) com a garantia de chamadas simultâneas (canais), para tráfego entrante e saínte, na quantidade de, pelo menos, metade da quantidade de ramais contratados;
- 1.2.** A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta, Termo de Direito/ Delegação/ Autorização/ Concessão/ Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC), conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 426, de 09 de dezembro de 2005;
- 1.3.** A integração da solução à RTPC dar-se-á no ambiente da CONTRATADA sem a instalação de equipamentos ou quaisquer appliances nas dependências da CONTRATANTE, que acessará a rede de telefonia pública através da solução de Telefonia IP em Nuvem.
- 1.4.** A Contratada deverá implantar o sistema em alta disponibilidade (High Availability - HA) tanto para o acesso à RTPC como para disponibilização dos serviços de ramais e do portal de gerenciamento, devendo ser utilizados para esta implantação 2 (dois) ou mais datacenters (próprios e/ou contratados) geograficamente distantes;
- 1.5.** Os datacenters que hospedarem a solução devem possuir, no mínimo, as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR e HITRUST CSF. Caso não possuam as certificações acima listadas, será aceita a certificação Tier3;

- 1.6. O sistema deve ser hospedado impreterivelmente em datacenters localizados no Brasil;
- 1.7. Não serão aceitos sistemas baseados, ou derivados, de solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch, ou qualquer outra de código aberto;
- 1.8. A solução de Telefonia IP em Nuvem ofertada deverá possuir certificação junto à ANATEL;
- 1.9. O Serviço de Telefonia IP em Nuvem deverá ser baseado em protocolo SIP, conforme RFC 3261 e RFC 2327;
- 1.10. O sistema deverá contar com ramais virtuais que deverão ser disponibilizados através de plataforma em nuvem pública;
- 1.11. O sistema deverá implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DDOS);
- 1.12. Deve permitir acessibilidade aos serviços de ramais e portal através de várias tecnologias de acesso à internet (Adsl, banda larga, internet dedicada, 4G, 5G, etc).
- 1.13. O cabeamento da rede LAN, para a interligação dos aparelhos telefônicos IP e dos computadores que utilizarão os softphones, será de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 1.14. As chamadas entre ramais virtuais deverão ter "custo zero", inclusive entre os ramais da solução de Contact Center (lote 1, item 2) e os ramais da solução corporativa (lote 1, item 1) da SEAD- GO
- 1.15. Deve possuir gestão e configuração centralizada;
- 1.16. Deve manter-se com o horário sempre atualizado e com o fuso horário do Estado de Goiás;
- 1.17. A solução deve possuir capacidade para atender plenamente a demanda SEAD-GO sem degradação na qualidade das chamadas, mesmo nos momentos de pico;
- 1.18. Permitir a bilhetagem de todos os ramais instalados na solução;
- 1.19. Permitir a criação de perfis diferenciados de uso da solução, com permissões por usuário e/ou ramal;
- 1.20. Relatórios: A solução deve permitir que as informações de Bilhetagem sejam acessíveis via navegador de Internet;
- 1.21. Os relatórios deverão ser gerados, ao menos, nos formatos csv e pdf;
- 1.22. O sistema deve emitir relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:
  - 1.22.1. Número chamado (em ligação local, LDN, LDI, fixo ou celular);
  - 1.22.2. Número do ramal que originou a chamada;
  - 1.22.3. Data e hora de início da chamada;
  - 1.22.4. A localidade destino da chamada;
  - 1.22.5. Duração da chamada.
- 1.23. Controlar o histórico de utilização de cada ramal;
- 1.24. Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir logs de acesso;
- 1.25. O sistema deverá suportar a criptografia dos tráfegos de sinalização e de voz por meio dos protocolos TLS e SRTP.
- 1.26. O sistema deve suportar até 1000 (mil) usuários, devendo ser disponibilizado um ramal para cada usuário;
- 1.27. A ativação e desativação de usuários no sistema será realizada sob demanda da SEAD-GO;
- 1.28. O sistema deve possibilitar chamadas simultâneas equivalentes à, pelo menos, metade da quantidade de ramais contratados;
- 1.29. O faturamento do sistema de ramais virtuais IP em nuvem será conforme planilha de itens e preços definidos neste edital;
- 1.30. Não haverá quantidades mínimas usuários ativos, ficando então a discricionariedade por parte da SEAD-GO em relação a ativação e desativação destes durante a vigência do contrato.

### **1.31. RAMAIL IP**

- 1.31.1. O sistema deve permitir o registro de usuários em, pelo menos, 3 (três) dispositivos simultaneamente (1 telefone IP, 1 notebook ou desktop e 1 smartphone);
- 1.31.2. Os ramais IP e suas funcionalidades deverão ser compatíveis com os Telefones IPs a serem adquiridos neste pregão, conforme descrição de requisitos constantes deste termo de referência, mesmo que adjudicados a outro fornecedor.
- 1.31.3. Permitir desvio incondicional;
- 1.31.4. Permitir desvio em caso de ocupado;
- 1.31.5. Permitir desvio em caso de não atendimento;
- 1.31.6. Permitir desvio em caso de indisponibilidade;
- 1.31.7. Deve permitir o atendimento alternado de ao menos duas chamadas;
- 1.31.8. Permitir que as chamadas sejam estacionadas (chamada em espera), com mensagem institucional ou musical até o momento de sua recuperação;
- 1.31.9. Deve prover a funcionalidade música em espera ou mensagem institucional, nas seguintes situações:
  - 1.31.9.1. Quando uma chamada é colocada em espera;

- 1.31.9.2. Quando uma chamada é transferida;
- 1.31.9.3. Quando uma chamada estiver em uma fila de espera;
- 1.31.10. Deve possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário, permitindo que o chamador seja anunciado;
- 1.31.11. Deve possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador;
- 1.31.12. Deve prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que uma chamada transferida sem atendimento retorne para o usuário que a transferiu;
- 1.31.13. Deve possibilitar a identificação do chamador, sendo ele interno ou externo;
- 1.31.14. Deve prover a funcionalidade de não perturbe;
- 1.31.15. Deve permitir a funcionalidade de conferência a três;
- 1.31.16. Deve permitir a programação de ramais em grupo, operando sob busca automática;
- 1.31.17. Para efeito de configuração de perfis de usuário e/ou ramal, bem como as categorias de restrição do uso da telefonia, o sistema deve possibilitar as seguintes classes:
  - 1.31.18. Irrestrito: podendo originar quaisquer tipos de chamadas;
  - 1.31.19. Restrito para a rede pública: não poderão originar chamadas para a rede pública;
  - 1.31.20. Restrito para tráfego LDI: não poderão originar chamadas de longa distância internacional;
  - 1.31.21. Deve ser possível o bloqueio de números indesejados, como 0900, 0300 etc.;
  - 1.31.22. Deve ser possível o bloqueio de chamadas a cobrar;
  - 1.31.23. Deve possuir a sinalização de chamada em espera;
  - 1.31.24. Implementar funcionalidade de chefe e secretária que permita que chamadas destinadas a um ramal primário toquem e sejam atendidas em um ramal secundário;
  - 1.31.25. Permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas do seu ramal;
  - 1.31.26. Deve permitir discagem abreviada, atribuindo a números chamados com frequência códigos curtos de 2 dígitos para discagem rápida;
  - 1.31.27. Deve permitir toque simultâneo ou sequencial: no recebimento de uma chamada, o ramal tocará, simultaneamente, em todos os dispositivos logados, ou sequencialmente, no aparelho, softphone mobile e softphone PC, no caso de não atendimento, respectivamente;

## 2. SISTEMA DE TELEFONIA IP EM NUVEM PARA CONTACT CENTER

- 2.1. A solução deverá ser entregue integrada à Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC) com a garantia de chamadas simultâneas (canais), para tráfego entrante e saínte, em quantidade igual à quantidade de ramais (agentes e supervisores) contratados;
- 2.2. A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta, Termo de Direito/ Delegação/ Autorização/ Concessão/ Outorga de Operação, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutado – (STFC), conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, Resolução Anatel nº 426, de 09 de dezembro de 2005;
- 2.3. A integração da solução à RTPC dar-se-á no ambiente da CONTRATADA sem a instalação de equipamentos ou quaisquer appliances nas dependências da CONTRATANTE, que acessará a rede de telefonia pública através da solução de Telefonia IP em Nuvem;
- 2.4. A Contratada deverá implantar o sistema em alta disponibilidade (High Availability - HA) tanto para o acesso à RTPC como para disponibilização dos serviços de ramais e do portal de gerenciamento, devendo serem utilizados para esta implantação 2 (dois) ou mais datacenters (próprios e/ou contratados) geograficamente distantes;
- 2.5. Os datacenters em que a solução estiver hospedada devem possuir, no mínimo, as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR e HITRUST CSF. Caso não possuam as certificações acima listadas, será aceita a certificação Tier3;
- 2.6. O sistema deve ser hospedado impreterivelmente em datacenters localizados no Brasil;
- 2.7. Não serão aceitos sistemas baseados, ou derivados, de solução de código aberto, como Asterisk e/ou Freeswitch, ou qualquer outra de código aberto;
- 2.8. A solução de Telefonia IP em Nuvem ofertada deverá possuir certificação da ANATEL;
- 2.9. O Serviço de Telefonia IP em Nuvem deverá ser baseado em protocolo SIP, conforme RFC 3261 e RFC 2327;
- 2.10. O sistema deverá contar com ramais virtuais que deverão ser disponibilizados através de plataforma em nuvem pública;
- 2.11. O sistema deverá implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço (DDOS);
- 2.12. Deverá permitir acessibilidade aos serviços de ramais e portal de gerenciamento através de várias tecnologias de acesso à internet (Adsl, banda larga, internet dedicada, 4G, 5G, etc);
- 2.13. As chamadas entre ramais virtuais deverão ter “custo zero”, inclusive entre os ramais da solução de Contact Center (lote 1, item 2) e os ramais da solução corporativa (lote 1, item 1) da SEAD-GO;

- 2.14. Deve possuir gestão e configuração centralizada;
- 2.15. Deve manter-se com o horário sempre atualizado e com o fuso horário do Estado de Goiás;
- 2.16. A solução deve possuir capacidade para atender plenamente a demanda SEAD-GO sem degradação na qualidade das chamadas, mesmo nos momentos de pico;
- 2.17. Permitir a bilhetagem de todos os ramais instalados na solução e exportação de relatórios;
- 2.18. Permitir a criação de perfis diferenciados de uso da solução, com permissões por usuário e/ou ramal;
- 2.19. Relatórios: A solução deve permitir que as informações de Bilhetagem sejam acessíveis via navegador de Internet;
- 2.20. Os relatórios deverão ser gerados, ao menos, nos formatos csv e pdf;
- 2.21. O sistema deve emitir relatórios de utilização com, no mínimo, os seguintes campos:
  - 2.21.1. Número chamado (em ligação local, LDN, LDI, fixo ou celular);
  - 2.21.2. Número do ramal que originou a chamada;
  - 2.21.3. Data e hora de início da chamada;
  - 2.21.4. A localidade destino da chamada;
  - 2.21.5. Duração da chamada.
- 2.22. Controlar o histórico de utilização de cada ramal;
- 2.23. Todos os acessos ao sistema deverão ser utilizados mediante autenticação do usuário, devendo existir logs de acesso;
- 2.24. O sistema deverá suportar a criptografia dos tráfegos de sinalização e de voz por meio dos protocolos TLS e SRTP;
- 2.25. A ativação e desativação de usuários no sistema será realizada sob demanda da SEAD-GO;
- 2.26. O sistema deve possibilitar chamadas simultâneas equivalente à quantidade de ramais, não contabilizando as chamadas atendidas automaticamente pela URA;
- 2.27. Não haverá quantidades mínimas de usuários ativos, ficando então a discricionariedade por parte da SEAD-GO em relação a ativação e desativação destes durante a vigência do contrato;
- 2.28. Deverá suportar filas de atendimento com os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: randômico, atendente com menor tempo de conversação, atendente com o maior tempo disponível;
- 2.29. Priorização de filas;
- 2.30. Repriorização de chamadas não atendidas que retornam para a fila;
- 2.31. Opções de roteamento, quando o atendente não atende a chamada;
- 2.32. Deverá suportar mensagens de boas-vindas de áudio customizáveis;
- 2.33. Deverá ser possível carregar estas mensagens pelo portal de gerenciamento;
- 2.34. Deverá suportar a aplicação de mensagens de tempo de espera estimado ou posição na fila;
- 2.35. Deverá suportar música quando a parte é colocada em retenção ou espera;
- 2.36. Deverá permitir ao Supervisor a suspensão da fila de atendimento, com associação de mensagem na URA, no caso de indisponibilidade de todos os agentes simultaneamente;
- 2.37. Log on e log off através de portal ou softphone;
- 2.38. Os atendentes deverão ter, pelo menos, as seguintes opções de status ou equivalentes: Sign in/out, disponível e indisponível;
- 2.39. Possuir a função de Pesquisa de Satisfação, ativada a critério do CONTRATANTE, quando, ao final de cada ligação, os usuários serão direcionados, automaticamente, sem intervenção do atendente ou supervisor, para a qualificação do atendimento recebido. Todos os dados obtidos através da pesquisa de satisfação deverão ser acessados através de relatórios específicos;
- 2.40. Deve permitir criar e editar as pesquisas de satisfação;
- 2.41. Permitir a realização de pesquisa de satisfação via URA.

#### **2.42. RELATÓRIOS GERENCIAIS**

- 2.42.1. O sistema deve emitir relatórios gerenciais em tela com a opção de impressão e envio por e-mail;
- 2.42.2. Os relatórios devem ser emitidos de acordo com a necessidade do supervisor, devendo disponibilizar, pelo menos, as seguintes informações:
  - I. Taxa de abandono (perda) de ligações;
  - II. Chamadas atendidas e perdidas por período;
  - III. Tempo Médio de Atendimento (TMA) individual;
  - IV. Tempo Médio de Atendimento (TMA) por grupo;

- V. Tempo Médio de Atendimento (TMA) total;
  - VI. Tempo Médio em Espera (TME);
  - VII. Tempo Médio de Abandono;
  - VIII. Detalhamento das chamadas atendidas e perdidas;
  - IX. Disponibilidade e indisponibilidade de agentes.
- 2.42.3. Relatório de pesquisa de satisfação, apontando a nota proferida para cada agente;

#### **2.43. FUNCIONALIDADES DE AGENTE E SUPERVISOR**

- 2.43.1. Cliente Web para os Agentes;
- 2.43.2. Cliente Web para os Supervisores;
- 2.43.3. O supervisor poderá escutar qualquer ligação em curso pelo atendente no intuito de orientar, monitorar e supervisionar, antes, depois ou durante uma ligação;
- 2.43.4. O sistema deverá permitir ao(s) supervisor(s) as seguintes facilidades:
  - I. "Log-on" de um operador;
  - II. "Log-off" de um operador;
  - III. Passar o operador para "Pausa Produtiva";
  - IV. Passar o operador para "Pausa Improdutiva";
  - V. Deixar o operador em modo "Livre";
  - VI. Iniciar monitoração sobre um operador;
  - VII. Passar o sistema para modo "Diurno" ou "Noturno"
  - VIII. Montar logicamente "Times", que são a aglutinação de vários agentes de atendimento, ou de grupos ou subgrupos de atendimento de forma a facilitar a monitoração dos supervisores e emissão de relatórios.
- 2.43.5. Possuir a facilidade que permite ao supervisor salvar uma conversação no seu micro PC/Windows, para uma reprodução posterior, bem como enviar uma conversação via e-mail para outros usuários.

#### **2.44. URA (Unidade de Resposta Audível)**

- 2.44.1. A solução deverá contemplar Unidades de Resposta Audível (URA) com o objetivo de permitir que o sistema atenda as chamadas e oriente o usuário a digitar opções que poderão encaminhar a chamada para uma fila de atendimento, ramal virtual, outra URA, número externo ou para uma mensagem de áudio;
- 2.44.2. Deverá ser possível a criação de ao menos 30 menus para cada URA, podendo serem hierarquizados em até 5 níveis;
- 2.44.3. O sistema de autoatendimento deverá contar com a funcionalidade de formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;
- 2.44.4. Deverá ser possível configurar horários de atendimento, com a possibilidade de apresentação de mensagem personalizada para ligações recebidas fora deste horário, associado a um redirecionamento da ligação para um número externo logo após a término da mensagem;
- 2.44.5. O usuário autorizado deverá ser capaz de modificar a árvore de menus, ativar ou desativar opções, modificar horário de atendimento, marcar datas de feriado e/ou fins de semana.
- 2.44.6. Em todos os menus, deverá ser possível atribuir a função de retornar ao menu anterior;
- 2.44.7. Deve ser possível a atribuição de música de espera personalizada, a ser fornecida pela SEAD-GO;
- 2.44.8. Deverão ser disponibilizadas, no portal da solução, opções de upload das gravações a serem utilizadas na URA e suas associações com a árvore de navegação, sendo a produção e edição das gravações de responsabilidade da Contratante.
- 2.44.9. A URA deverá ser capaz de atender chamadas externas e internas (originadas dos ramais virtuais);
- 2.44.10. O ramal virtual atribuído a URA, para atendimento das chamadas internas, não poderá ser deduzido do quantitativo de ramais virtuais destinados aos usuários da solução.

#### **2.45. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS**

- 2.45.1. O sistema deve possuir capacidade para gravação de todas as chamadas recebidas e realizadas pelo Contact Center, com possibilidade de acesso às gravações, via web, mediante autenticação de usuário;
- 2.45.2. As gravações deverão ser armazenadas em arquivos, ao menos, no formato wav;
- 2.45.3. Os áudios das gravações devem ser mantidos à disposição por, pelo menos, 180 (cento e oitenta) dias;
- 2.45.4. Devem ser disponibilizados no portal funcionalidades para configuração e pesquisa das gravações através dos seguintes filtros: Operador, data, hora, número de origem, número de destino e grupo de atendimento;

- 2.45.5. As gravações poderão ser exportadas ou salvas em arquivos individualizados em qualquer mídia digital e/ou enviadas por e-mail;
- 2.45.6. Deve permitir a funcionalidade de gravação sob demanda ou gravação automática;
- 2.45.7. As gravações sob demanda são aquelas onde o atendente aciona a gravação no momento oportuno para registrar a conversação;
- 2.45.8. Nas gravações automáticas todas as chamadas telefônicas são gravadas independente da intervenção do atendente ou supervisor.

### **3. DEMAIS REQUISITOS PARA AS SOLUÇÕES DE TELEFONIA IP EM NUVEM (Sistema Corporativo e Contact Center)**

#### **3.1. NÚMEROS DE ACESSO DDR (Discagem Direta a Ramal)**

- 3.1.1. A contratada deverá fornecer número DDR associado a cada ramal contratado de forma a tornar cada ramal acessível através da RTFC;
- 3.1.2. Todos os números DDR serão da cidade de Goiânia - GO (DDD 62);
- 3.1.3. Os números de linhas e ramais que atualmente servem à SEAD na área da cidade de Goiânia-GO (DDD 62) deverão ser portados para a nova solução contratada. Para os ramais habilitados na solução cujos números não tenham sido portados, a contratada deverá fornecer novos números com funcionalidade DDR dentro da área de Goiânia (DDD 62).
- 3.1.4. Todas as chamadas saintes deverão ser identificadas ("binagem") com um dos números DDR contratados, conforme critérios definidos pela SEAD-GO;

#### **3.2. TARIFAÇÃO DE CHAMADAS**

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

#### **3.3. SOFTPHONES**

- 3.3.1. A contratada deverá fornecer os softphones (nas versões para Android, IOS e PC) customizados para uso com a solução ofertada, conforme demanda, na quantidade de até o total de ramais contratados;
- 3.3.2. Os softphones fornecidos devem estar habilitados para ao menos os padrões de compressão/descompressão G.711, G729 a/b;
- 3.3.3. Suportar TLS Encryption;
- 3.3.4. Suportar SRTP Encryption;
- 3.3.5. A interface gráfica deve ser português;
- 3.3.6. Devem possuir a instalação simples e fácil;
- 3.3.7. Deverão ser disponibilizados manuais de utilização em português para todos os softphones ofertados;
- 3.3.8. O valor cobrado pela utilização de softphones deverá estar incluso no valor da licença mensal dos ramais;
- 3.3.9. A solução deve garantir que o sistema seja compatível com outros softphones SIP (RFC 3261), sendo estes softwares destinados a computadores (Windows 8, Windows 10 ou superior) ou smartphones (Android e IOS) possibilitando o uso de outros softphones além dos oferecidos pela contratada.

#### **3.4. TREINAMENTOS**

- 3.4.1. Devem ser oferecidos, pelo menos, os seguintes treinamentos:
  - 3.4.1.1. Treinamento de usuário final, a pelo menos 5 (cinco) servidores da contratante, com o objetivo de multiplicação para todos os servidores da SEAD-GO nas funcionalidades disponíveis na solução contratada;
  - 3.4.1.2. Treinamento de administradores técnicos, a pelo menos 5 (cinco) servidores da contratante, com o objetivo de capacitá-los na utilização das ferramentas de configuração e gerenciamento da solução.
- 3.4.2. Todos os treinamentos devem ser ministrados/disponibilizados de forma remota;
- 3.4.3. A critério da Contratada, os treinamentos destinados ao usuário final da solução, poderão ser disponibilizados através de videoaulas gravadas;
- 3.4.4. Os treinamentos devem ser ministrados por profissional capacitado;
- 3.4.5. Os treinamentos devem ser personalizados e limitados aos serviços contratados pela SEAD-GO, não devendo contemplar funcionalidades que eventualmente não foram contratadas;
- 3.4.6. Os períodos e horários de realização dos treinamentos serão definidos pela Contratada em conjunto com a Superintendência de Sistemas de Informação da SEAD-GO;
- 3.4.7. Não haverá faturamento referente aos treinamentos devendo a Contratada se responsabilizar por todos os custos advindos destes.

#### **3.5. SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO INICIAL**

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

- a) Criação de todas as contas de usuários repassados pela SEAD-GO;
- b) Configuração de perfis de acesso e utilização da solução em conformidade com os requisitos repassados pela SEAD-GO;
- c) Configuração e Ativação das Filas de Atendimento da Solução de Contact Center;
- d) Configuração e Ativação dos Números DDR fornecidos e portados;
- e) Configuração e Ativação da URA;
- f) Configuração e Ativação dos serviços de Bilhetagem;
- g) Todas as demais configurações de serviços necessários para o pleno funcionamento da solução contratada;

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

### 3.6. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

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

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

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

3.6.4. Cabe à Contratada manter o sistema de telefonia em nuvem atualizado, sem qualquer ônus à SEAD-GO;

3.6.5. Horário de expediente da Secretaria de Estado da Administração de Goiás está compreendido das 07:00 às 19:00, de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis, e das 07:00 às 14:00, no sábado;

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

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

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

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

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

3.7.3. O parâmetro para início de contagem do prazo do Acordo do Nível de Serviço (ANS) será o horário da comunicação realizada pelo contratante à contratada informando o serviço a ser realizado ou o problema apresentado e o grau de severidade da solicitação;

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

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

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

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

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

- 3.7.8.1. 5% se os serviços ficarem indisponíveis de 1,1% a 2,0% do tempo;
- 3.7.8.2. 10% se os serviços ficarem indisponíveis de 2,1% a 3,0% do tempo;
- 3.7.8.3. 15% se os serviços ficarem indisponíveis de 3,1% a 4,0% do tempo e;
- 3.7.8.4. 20% se os serviços ficarem indisponíveis de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

3.7.9. Se os serviços ficarem indisponíveis por mais de 5% do tempo em algum mês civil, será aplicado um desconto de 25% sobre assinaturas mensais, sendo ainda facultado à SEAD-GO o imediato distrato unilateral do contrato, independentemente da concessão de aviso prévio e independentemente do pagamento de qualquer tipo de multa ou indenização, de parte a parte;

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

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

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

#### 4. SERVIÇO 0800

4.1. Para fins desta contratação, considera-se serviço 0800 as ligações telefônicas efetuadas para um número 0800 ABC-MCDU, sem ônus para o usuário chamador, sendo as chamadas efetuadas mediante a discagem de um número único nacional;

4.2. A contratante pagará apenas um valor mensal fixo pelo serviço, não importando o número de chamadas recebidas nem o tempo de cada chamada (franquia ilimitada local e nacional – de telefones fixos e móveis);

4.3. Após a assinatura do contrato, a contratada terá prazo de 10 dias úteis para disponibilizar o serviço de telefonia na modalidade 0800 regenerado;

4.4. As chamadas destinadas aos números 0800 deverão ser encaminhadas aos números da RTFC informados pela SEAD-GO;

4.5. Os números de encaminhamento das chamadas recebidas pelo 0800 poderão pertencer a fornecedor distinto do fornecedor do serviço 0800 a depender das empresas adjudicadas para o lote 1 e lote 2;

4.6. Caso a licitante contratada não seja a atual prestadora do serviço deverá adotar todas as providências para a portabilidade dos números atualmente em operação;

4.7. Na configuração padrão, todas as chamadas originadas fora dos DDDs pertencentes ao Estado de Goiás deverão ser automaticamente bloqueadas;

4.8. A contratada deverá disponibilizar portal web para que a CONTRATANTE realize, de forma autônoma, as principais configurações de funcionalidades dos 0800;

4.9. O serviço deve disponibilizar as seguintes funcionalidades, cujos custos devem estar inclusos nos valores ofertados para o serviço 0800:

4.9.1. Agendamento por horário: Permite ao CONTRATANTE especificar onde deverão terminar as chamadas em função do horário em que forem efetuadas;

4.9.2. Agendamento por data: Esta função permite ao CONTRATANTE especificar onde as chamadas deverão terminar em função da data ou dia da semana em que serão realizadas para o número 0800;

4.9.3. Seleção de origem: Permite ao CONTRATANTE especificar para onde serão encaminhados os atendimentos (Centro de atendimento) das chamadas conforme a origem da ligação;

4.9.4. Restrição de acesso por TP: Permite ao CONTRATANTE bloquear o acesso de chamadas telefônicas originadas a partir de um telefone público.

4.9.5. Restrição de área de abrangência:

4.9.5.1. Fixo: Permite ao CONTRATANTE bloquear as áreas das quais não deseja receber chamadas de telefones fixos.

4.9.5.2. Móvel: Permite ao CONTRATANTE bloquear as áreas das quais não deseja receber chamadas de telefone móvel.

4.9.6. Mensagem Personalizada: Permite ao CONTRATANTE definir formato e conteúdo da mensagem que o cliente ouvirá ao ligar para o 0800.

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

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

#### 5. TELEFONES IP E HEADSETS

5.1. **Aparelho Telefônico IP SIP - Tipo 1** (item 1, lote 3 e lote 4)

5.1.1. Protocolo: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, TR-069, 802.1x, 802.1 p/q tagging (VLAN), TLS, SRTP;

5.1.2. Deverá possuir 2 (duas) portas, com velocidade 10/100/1000, com conector RJ-45, sendo uma porta para LAN e uma porta para conexão junto ao PC (Estação de trabalho);

5.1.3. Deve possuir visor LCD com mínimo de 128x48, com visor monocromático, backlight ou colorido;



- 5.1.4. Capacidade de audioconferência em no mínimo 3 vias;
- 5.1.5. Deve permitir chamada em espera (hold), mudo (mute), ajuste do volume da campainha;
- 5.1.6. Deve possuir viva voz com audio HD;
- 5.1.7. Deve possuir áudio HD;
- 5.1.8. Possuir suporte mínimo a 2 contas SIP distintas;
- 5.1.9. Deve possuir conector RJ9 para fones;
- 5.1.10. Permitir a transferência de chamadas;
- 5.1.11. Permitir a discagem rápida;
- 5.1.12. Permitir a configuração de rede manual ou automática através de DHCP;
- 5.1.13. Possuir compatibilidade com protocolo de sinalização SIP v2;
- 5.1.14. Codecs de voz e recursos: G.711μ/a, G.722 (banda larga), G.726 ou G.726-32, G.729A/B, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB;
- 5.1.15. Permitir a sincronização de data e hora usando SNTP (NTP Server);
- 5.1.16. Permitir o autoprovisionamento para configuração de ramais em massa;
- 5.1.17. Possuir suporte ao protocolo de segurança da camada de transporte (TLS/SRTP);
- 5.1.18. Deve possuir suporte ao padrão IEEE 802.3af e 802.2at – PoE (Power over ethernet);
- 5.1.19. Idioma – Português Brasil;
- 5.1.20. Deve possuir fonte de alimentação externa, entrada 100-240 VCA 50-60 Hz;
- 5.1.21. Deve possuir Garantia de 1 ano;
- 5.1.22. Deve possuir o selo de certificação da ANATEL.

**5.2. Aparelho Telefônico IP SIP - Tipo 2 (item 2, lote 3 e lote 4)**

- 5.2.1. Protocolo: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, TR-069, 802.1x, 802.1 p/q tagging (VLAN), TLS, SRTP, IPv6;
- 5.2.2. Deverá possuir 2 (duas) portas, com velocidade 10/100/1000, com conector RJ-45, sendo uma porta para LAN e uma porta para conexão junto ao PC (Estação de trabalho);
- 5.2.3. Mínimo de 10 (dez) teclas programáveis;
- 5.2.4. Deve permitir conexão Bluetooth;
- 5.2.5. Deve possuir visor LCD colorido de no mínimo 4" (480X272);
- 5.2.6. Capacidade de audioconferência em no mínimo 3 vias;
- 5.2.7. Deve permitir chamada em espera (hold), mudo (mute), ajuste do volume da campainha;
- 5.2.8. Deve possuir áudio HD;
- 5.2.9. Deve possuir viva voz com áudio HD;
- 5.2.10. Possuir suporte a 4 contas SIP distintas;
- 5.2.11. Deve possuir conector RJ9 para fones;
- 5.2.12. Permitir a transferência de chamadas;
- 5.2.13. Permitir a discagem rápida;
- 5.2.14. Permitir a configuração de rede manual ou automática através de DHCP;
- 5.2.15. Possuir compatibilidade com protocolo de sinalização SIP v2;
- 5.2.16. Codecs de voz e recursos: G.711μ/a, G.722 (banda larga), G.726 ou G.726-32, iLBC, G.729A/B, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC;
- 5.2.17. Permitir a sincronização de data e hora usando SNTP;
- 5.2.18. Permitir o autoprovisionamento para configuração de ramais em massa;
- 5.2.19. Possuir suporte ao protocolo de segurança da camada de transporte (TLS/SRTP);
- 5.2.20. Deve possuir suporte ao padrão IEEE 802.3af e 802.2at – PoE (Power over ethernet);
- 5.2.21. Idioma – Português Brasil;
- 5.2.22. Deve possuir fonte de alimentação externa, entrada 100-240 VCA 50-60 Hz;
- 5.2.23. Deve possuir Garantia de 1 ano;

5.2.24. Deve possuir o selo de certificação da ANATEL.

**5.3. Aparelho Telefônico IP SIP - Tipo 3** (item 3, lote 3 e lote 4)

5.3.1. Deverá ser fornecido em pares de 1 (uma) base DECT e 1(um) terminal;

5.3.2. A base DECT deverá possuir uma porta Ethernet 10/100 ou superior, com um conector RJ-45. Desejável, 2 (duas) portas (uma WAN e uma LAN para PC), conector RJ-45;

5.3.3. O terminal deve vir com base de carga;

5.3.4. Protocolo: SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, TR-069, 802.1x, 802.1 p/q tagging (VLAN), TLS, SRTP;

5.3.5. Capacidade de audioconferência em no mínimo 3 vias;

5.3.6. Deve permitir chamada em espera (hold), mudo (mute), ajuste do volume da campainha;

5.3.7. Permitir a transferência de chamadas;

5.3.8. Permitir a discagem rápida;

5.3.9. Permitir a configuração de rede manual ou automática através de DHCP;

5.3.10. Possuir compatibilidade com protocolo de sinalização SIP v2;

5.3.11. Codecs de voz e recursos: G.711µ/a, G.722 (banda larga), G.726 ou G.726-32, G.729A/B, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB;

5.3.12. Permitir a sincronização de data e hora usando SNTP (NTP Server);

5.3.13. Permitir o autoprovisionamento para configuração de ramais em massa;

5.3.14. Possuir suporte ao protocolo de segurança da camada de transporte (TLS/SRTP);

5.3.15. Idioma – Português Brasil;

5.3.16. Deve possuir fonte de alimentação externa para a base DECT e para a base de carregamento do terminal, entrada 100-240 VCA 50-60 Hz;

5.3.17. Deve possuir Garantia de 1 ano;

5.3.18. Deve possuir o selo de certificação da ANATEL.

5.3.19. Deve possuir clipe para cinto removível

5.3.20. Deve permitir atualização de firmware via DECT

5.3.21. Display LCD de 1.8" ou superior, colorido, com interface gráfica

5.3.22. Conector para fone de ouvido de 3.5 mm

5.3.23. Peso máximo do terminal de mão: 200g

5.3.24. O equipamento deve ser fornecido com 1 aparelho de mão DECT;

5.3.25. Protocolo RF: DECT 6.0 (ou superior) e suporte a CAP e CAT-iq 1.0 (ou superior)

5.3.26. Frequência de operação: 1,91 - 1,92 GHZ (Brasil)

5.3.27. Configuração através de navegador de internet através do protocolo HTTP;

5.3.28. Identificador de chamada incorporado DTMF e FSK;

5.3.29. Capacidade para até 5 ramais sem fio DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications);

5.3.30. Capacidade incorporada de até 4 (quatro) contas IP;

5.3.31. Codecs de áudio G.711U/A, G.729, G.726, G.723, G.722 e iLBC;

5.3.32. Alimentação 90 - 240 VAC Bivolt automática, 50 ou 60Hz;

5.3.33. Bateria de Lítion-ion, 1010 mAh (ou superior) e 3,7 V

5.3.34. Autonomia mínima de 200 horas em standby e 18 horas em uso

**5.4. Headset RJ-9** (item 4, lote 3 e lote 4)

5.4.1. Deve ser compatível com aparelhos IP SIP;

5.4.2. Possuir conexão RJ-9;

5.4.3. Se o cabo do headset for do tipo quick disconnect, deverá ser fornecido o Headset e o cabo QD com conexão RJ-9, compatível com o fone ofertado;

5.4.4. Deve possuir tubo de voz que possibilite a troca quando necessário;

5.4.5. Deve ser fornecido com o tubo de voz;

5.4.6. O Headset deve possuir ajustes de tamanhos para cabeça e regulagem do tubo de voz;

5.4.7. Deve possuir Garantia de 1 ano.

**5.5. Headset USB** (item 5, lote 3 e lote 4)

- 5.5.1. Cor sóbria, predominante preto ou grafite;
- 5.5.2. O fone de ouvido e o microfone deverão ser um único dispositivo;
- 5.5.3. Conexão USB 2.0 (plug and play);
- 5.5.4. Deve ser do tipo “tiara monoauricular”, com regulagem de altura, sobre a cabeça;
- 5.5.5. Deverá ter protetor de orelha substituível, do tipo almofada com revestimento higiênico;
- 5.5.6. Deverá ter braço do microfone flexível e articulável;
- 5.5.7. Deve possuir proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos;
- 5.5.8. Compatível com o sistema operacional Windows 7, 8, 10 e 11 sem necessidade de software adicional;
- 5.5.9. Deve possuir Garantia de 1 ano.

**Anexo II - Minuta Contrato**

ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO SISTEMA DE LOGÍSTICA DE GOIÁS

**MINUTA DE CONTRATO**

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

**CONTRATO**  
**Nº**  
numeroSec  
– SEAD

**PROCESSO**  
**Nº**  
202300005

Contrato que entre si celebram o Estado de Goiás, por intermédio da SEAD - SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO e a empresa [empresa] para Serviço Telefônico Fixo Comutado com tecnologia VoIP e funções de Contact Center, Serviço 0800 e equipament de Telefone IP e Headsets para viabilização de ramais.

**CONTRATANTE:** O ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, inscrita no CNPJ sob o nº 02.476.034/0001-82, com sede na Rua 82, nº 400, 7º andar, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Setor Sul, nesta capital, ora representada por seu titular **FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA**, brasileiro, residente e domiciliado nesta capital, inscrito no RG nº 3.384.367 SSP/DF e CPF sob o nº 241.405.463-87.

**CONTRATADA:** [empresaContratada], inscrita sob o CNPJ/CPF nº [cnpjContratada], com sede no(a) [enderecoContratada], neste ato representada na forma de seus estatutos pelo Sr. representanteContratada, CPF nº ..., com endereço ...

O presente contrato será regido pela Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021 e suas alterações posteriores, especialmente nos casos omissos, pelo Decreto Estadual nº 10.247 de 30 de Março de 2023, e demais normas regulamentares aplicáveis, conforme cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto Serviço Telefônico Comutado com tecnologia VoIP e funções de Contact Center, Serviço 0800 e equipamentos de Telefone IP e Headsets para visualização de ramais, vinculado às condições e especificações estabelecidas no edital, termo de referência, seus anexos e proposta da CONTRATADA, independente de transcrição e conforme as cláusulas e condições abaixo relacionadas.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO, LOCAL DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

Os bens deverão ser fornecidos conforme 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](#).

#### CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da CONTRATADA é de [valorTotalContratado].

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

itenscomvencedor

#### CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

A CONTRATADA, após a entrega do objeto, deverá protocolizar a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente para ser atestada pelo gestor do contrato, 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 9.4 a 9.10 da SEÇÃO 9 do [Termo de Referência](#).

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** O Prazo para pagamento se dará conforme os itens 9.14 ao 9.17 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.** Os pagamentos serão orientados pelo Cronograma de Execução Física e Financeira, se houver, conforme estabelecido na SEÇÃO 11 - do [Termo de Referência](#).

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

**PARÁGRAFO SÉTIMO.** 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 OITAVO.** Os preços serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data de início da sessão eletrônica da licitação. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

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

#### CLÁUSULA QUINTA - FONTE DE RECURSOS

A despesa correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:

- I. Gestão/Unidade: 1801;
- II. Fonte de Recursos: 15000100;

III. Programa de Trabalho: 4200;

IV. Elemento de Despesa: 3.3.90.39.31 e 4.4.90.52.03;

V. Nota de Empenho: ....

#### CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência contratual é de 60 meses, contados imediatamente a partir da assinatura ou retirada de Termo de Contrato, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 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 de abril de 2021.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS GARANTIAS

Todos os produtos eventualmente entregues neste contrato deverão obedecer à garantia legal.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Uma vez notificada para execução da garantia, a CONTRATADA realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até 05 dias úteis, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências da CONTRATANTE pela CONTRATADA ou pela assistência técnica autorizada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** A garantia abrange a realização da manutenção corretiva dos bens pelo próprio CONTRATADO, ou, se for o caso, por meio de assistência técnica autorizada, de acordo com as normas técnicas específicas.

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

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

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

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

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

**PARÁGRAFO OITAVO.** O custo referente ao transporte dos equipamentos cobertos pela garantia será de responsabilidade da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO NONO.** A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

**PARÁGRAFO DÉCIMO.** O prazo de garantia contratual dos bens, complementar à garantia legal, é de no mínimo 12 meses, ou pelo prazo fornecido pelo fabricante, se superior, contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao fim do prazo da garantia legal.

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

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO.** A CONTRATADA prestará garantia de execução e fiel cumprimento das obrigações assumidas, como condição de validade do contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, no prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura deste, exceto no caso de seguro-garantia, no qual o prazo será de 60 (sessenta) dias, contados da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, tendo em vista a alta complexidade técnica e os riscos envolvidos, justificados a seguir:

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO.** Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II. seguro-garantia;

III. fiança bancária, emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no país pelo Banco Central do Brasil.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO.** A garantia da execução poderá ser substituída, quando conveniente, por acordo entre as partes.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO.** O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO.** O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se a CONTRATADA não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO.** Qualquer que seja a modalidade escolhida, a garantia de execução contratual assegurará o pagamento das seguintes ocorrências:

I. ressarcimento à CONTRATANTE por prejuízos decorrentes da não execução;

II. pagamento de verbas trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, quando cabível;

III. pagamento das multas devidas à CONTRATANTE;

IV. exigência da assunção da execução e da conclusão do objeto do contrato pela seguradora, quando cabível.

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO.** A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da CONTRATANTE e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO.** A CONTRATADA deverá proceder à reposição da garantia, em caso de sua utilização, total ou parcial, pela CONTRATANTE, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO.** Na liberação da garantia prestada em dinheiro, o valor será acrescido de atualização monetária, para o qual será utilizado o IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO.** A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do Contrato. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão e aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do Contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO deste Contrato.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO.** Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO.** A CONTRATANTE poderá exigir a prestação de garantia adicional como condição para o pagamento antecipado, se for o caso.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO.** Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as mesmas condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO.** Nas contratações de serviços e fornecimentos contínuos com vigência superior a 1 (um) ano, assim como nas subsequentes prorrogações, será utilizado o valor anual do contrato para definição e aplicação dos percentuais de garantia contratual.

#### 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 Edital e 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 SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO, através do setor competente, que acompanhará a entrega dos materiais e produtos, orientando, fiscalizando e intervindo a 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 SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO;
- 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 de abril de 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 de abril de 2021 e demais legislações pertinentes.

**CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

Além das obrigações contidas no Edital 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 de abril de 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 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.
- I. Demais obrigações e responsabilidades previstas pela Lei Federal nº 14.133 de abril de 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:

- I. 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 edital;
  - 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:
    1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
    2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
    3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
    4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
    5. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Com fulcro na Lei Federal nº 14.133 de abril de 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;

I. impedimento de licitar e contratar e

II. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes de 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 15% (quinze 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 de abril de 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 de 30 de Março de 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 de abril de 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 edital 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 de abril de 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.

**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 de fevereiro de 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 de fevereiro de 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 de fevereiro de 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 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.

**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 de fevereiro de 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 de abril de 2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO.** Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 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 de abril de 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 ajustedecorrentes 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.

Pela CONTRATANTE:

*(documento assinado eletronicamente)*  
**FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA**  
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Pela CONTRATADA:

[representanteContratada]  
Representante da Contratada

GOIANIA, 12 de dezembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO SERVULO FREIRE NOGUEIRA, Secretário (a) de Estado**, em 12/12/2023, às 16:53, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **54746643** e o código CRC **FA25EE2B**.

SISTEMA DE LOGÍSTICA DE GOIÁS  
AVENIDA ANHANGUERA Nº 609, - Bairro SETOR LESTE UNIVERSITÁRIO - GOIANIA - GO - CEP 74610-250 - (62)3201-8795.



Referência: Processo nº 202300005019498



SEI 54746643