

Agência  
Goiana de  
Habitação



ESTADO DE GOIÁS  
AGENCIA GOIANA DE HABITAÇÃO S/A  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento entroncamentos digitais de acesso ao STFC, licença de ramal tipo I, licença de ramal tipo II, aparelho IP tipo I, aparelho IP tipo II, fone de cabeça (headset), solução de gravação, licença de solução de autoatendimento eletrônico ou unidade de resposta audível (URA), licença de atendente de call center, licença de supervisor de call center, treinamento para plataforma (solução) de PABX em nuvem, treinamento para atendente(s) / supervisor de call center, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

### 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Diante das crescentes demandas impostas pela nova realidade quanto ao atendimento à população, torna-se imperativo que a Agência Goiana de Habitação – AGEHAB busque uma modernização de seu sistema telefônico, visando melhorias de desempenho e flexibilidade no que diz respeito a comunicação através da telefonia fixa. Nesse contexto, o objetivo central desta contratação é a implementação de uma Plataforma PABX em Nuvem, capaz de atender às necessidades de comunicação entre departamentos internos, outros órgãos, unidades e beneficiários de programas sociais da AGEHAB (Aluguel Social, Casas a Custo Zero, Regularização Fundiária).

2.2. Ademais, considerando que a AGEHAB possui mais de 40 (quarenta) mil beneficiários de programas sociais que demandam por contato telefônico para esclarecimento de dúvidas e / ou resolução de problemas.

2.3. Considerando que o Central Privada de Comutação Telefônica – CPCT (PABX) possui mais 15 (quinze) anos e possui via útil superada.

2.4. Considerando que a AGEHAB não possui contrato de manutenção da Central Privada de Comutação Telefônica – CPCT (PABX).

2.5. Considerando o Central Privada de Comutação Telefônica – CPCT (PABX) não possui mais suporte, bem como peças de reposição.

2.6. Considerando a proximidade do fim da vigência do contrato nº 034/2018, com a empresa Telefônica S.A, utilizado na Sede da AGEHAB.

2.7. Considerando a proximidade do fim da vigência do contrato nº 168/2022, com a empresa Oi S.A, utilizado na Sede da AGEHAB.

2.8. Considerado a necessidade de prover suporte tecnológico na implantação e operacionalização de todos os serviços de comunicação de voz corporativa baseados na plataforma em nuvem.

2.9. Considerado a necessidade de disponibilizar aos empregados da AGEHAB uma solução de comunicação moderna e eficiente, que permita o acesso tanto dentro das dependências da AGEHAB quanto de forma remota.

2.10. Considerado a necessidade de assegurar que os incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados, garantindo a continuidade das operações.

2.11. Considerado a necessidade de manter a comunicação entre a administração pública e o público externo, reconhecendo que a telefonia desempenha um papel fundamental na divulgação dos serviços prestados pela Agência e que a interrupção desse serviço acarretaria prejuízos significativos à instituição, comprometendo a continuidade das atividades diárias desenvolvidas pela AGEHAB.

2.12. Considerado a atual dependência da comunicação por telefone acentua sua importância como instrumento de disseminação de informações e conhecimento entre a Agência e a sociedade, aproximando ambas em busca de informações e serviços, o que impacta diretamente no cumprimento das metas, projetos, programas e planos de ações.

- 2.13. Considerado a que contratação visa manter a comunicação e permitir a troca de informações entre os departamentos internos do Agência.
- 2.14. Considerando que a AGEHAB desempenha um papel político e administrativo, promovendo o relacionamento com políticos, líderes classistas, líderes municipalistas e a população em geral.
- 2.15. Considerando a facilidade de movimentação de ramais entre salas, sem a necessidade de passagem de cabos, é mais um benefício significativo da adoção da Plataforma PABX em Nuvem pela AGEHAB.
- 2.16. Por fim, a modernização do sistema de telefonia da AGEHAB é essencial para atender às crescentes demandas da administração pública, otimizar o atendimento à população e garantir a continuidade das atividades da AGEHAB. A migração para uma Plataforma PABX em Nuvem trará melhorias substanciais na comunicação interna e externa, além de oferecer flexibilidade e eficiência operacional, preparando a agência para enfrentar com sucesso os desafios futuros.
- 2.17. Isto posto, faz-se necessário a contratação de empresa especializada no fornecimento entroncamentos digitais de acesso ao STFC, licença de ramal tipo I, licença de ramal tipo II, aparelho IP tipo I, aparelho IP tipo II, fone de cabeça (headset), solução de gravação, licença de solução de autoatendimento eletrônico ou unidade de resposta audível (URA), licença de atendente de call center, licença de supervisor de call center, treinamento para plataforma (solução) de PABX em nuvem, treinamento para atendente(s) / supervisor de call center, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

### 3. DO QUANTITATIVO ESTIMADO E PREÇO ESTIMADO

| ITEM         | DESCRIÇÃO   | UNIDADE | QTD. | VALOR UNITÁRIO MENSAL | VALOR TOTAL MENSAL | VALOR 30 (TRINTA) MESES |
|--------------|---|---------|------|-----------------------|--------------------|-------------------------|
| 1            | Entroncamentos digitais de acesso ao STFC   | Und.    | 1    | R\$ 913,00            | R\$ 913,00         | R\$ 27.390,00           |
| 2            | Licença de ramal tipo I   | Und.    | 100  | R\$ 22,32             | R\$ 2.232,33       | R\$ 66.970,00           |
| 3            | Licença de ramal tipo II  | Und.    | 30   | R\$ 31,57             | R\$ 947,10         | R\$ 28.413,00           |
| 4            | Aparelho IP tipo I  | Und.    | 120  | R\$ 23,31             | \$ 2.797,60        | R\$ 83.928,00           |
| 5            | Aparelho IP tipo II   | Und.    | 20   | R\$ 35,23             | R\$ 704,60         | R\$ 21.138,00           |
| 6            | Fone de cabeça (headset)  | Und.    | 30   | R\$ 24,95             | R\$ 748,50         | R\$ 22.455,00           |
| 7            | Solução de gravação   | Und.    | 1    | R\$ 36,74             | R\$ 36,74          | R\$ 1.102,13            |
| 8            | Licença de solução de autoatendimento eletrônico ou unidade de resposta audível (URA) | Und.    | 1    | R\$ 34,74             | R\$ 34,74          | R\$ 1.042,20            |
| 9            | Licença de atendente de Call Center   | Und.    | 10   | R\$ 189,50            | R\$ 1.895,00       | R\$ 56.850,00           |
| 10           | Licença de supervisor de Call Center  | Und.    | 1    | R\$ 269,50            | R\$ 269,50         | R\$ 8.085,00            |
| 11           | Treinamento para plataforma (solução) de PABX em nuvem                                | Und.    | 1    | R\$ 2.749,75          | R\$ 2.749,75       | R\$ 2.749,75            |
| 12           | Treinamento para atendente(s) / supervisor de Call Center                             | Und.    | 1    | R\$ 2.549,50          | R\$ 2.549,50       | R\$ 2.549,50            |
| <b>TOTAL</b> |   |         |      |                       |                    | <b>R\$ 322.672,58</b>   |

## **4. DETALHAMENTO DO OBJETO / DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **4.1. LOTE 01**

4.1.1. As especificações do Termo de Referência são mínimas a CONTRATADA deverá realizar no fornecimento entroncamentos digitais de acesso ao STFC, licença de ramal tipo I, licença de ramal tipo II, aparelho IP tipo I, aparelho IP tipo II, fone de cabeça (headset), solução de gravação, licença de solução de autoatendimento eletrônico ou unidade de resposta audível (URA), licença de atendente de call center, licença de supervisor de call center, treinamento para plataforma (solução) de PABX em nuvem, treinamento para atendente(s) / supervisor de call center.

4.1.2. Considerando que itens previstos nesta contratação são inter-relacionados e compõem uma única solução relacionada à "Inteligência de Negócio".

4.1.3. Considerando que itens previstos nesta aquisição são necessários simultaneamente para utilização.

4.1.4. Considerando que itens previstos nesta aquisição serão gerenciados pelo mesmo Gestor de Contratos.

4.1.5. A CONTRATANTE optou pela junção dos itens e um LOTE.

4.1.6. Deste modo, tendo em vista tratar-se de solução de Tecnologia da Informação que requer unicidade com relação ao todo a fim de evitar a desnaturação do objeto e garantir a eficiência operacional, o objeto deverá ser adjudicado de forma global para a LICITANTE que apresentar a menor proposta.

4.1.7. A escolha pela licitação por LOTE foi considerada mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por consolidar as entregas a partir de um único fornecedor vencedor do referido LOTE, gerando assim maior eficiência na gestão contratual, bem como no processo de entrega, haja vista que é notório o fato de que ao se utilizar de muitos fornecedores para entrega, aumenta-se a incidência de possibilidades de atrasos, bem como ampliação do custo operacional do projeto para AGEHAB.

#### **4.1.8. DAS DEFINIÇÕES IMPORTANTES**

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

4.1.8.2. Área de Tarifação Básica – ATB: Parte da área local dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida aos serviços ou preços do plano de serviços de sua escolha, sem valores adicionais para atendimento.

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

4.1.8.4. Código de Área: Identificação de uma área de numeração fechada da rede pública de telecomunicações ou de um acesso a um serviço com abrangência nacional, cujo formato é (AB). Exemplo: Estado de Sergipe – 79, Estado de Alagoas – 82, Estado da Bahia – 71.

4.1.8.5. Distância Geodésica: É a menor distância entre dois pontos possível de ser percorrida por um móvel. Por exemplo, a menor distância entre o Brasil e o Japão é uma linha reta, porém um avião não pode fazer este percurso, pois a superfície da Terra é redonda, então o menor percurso possível de ser realizado é uma curva chamada geodésica.

4.1.8.6. DTMF: sigla em inglês de "Dual-Tone Multi-Frequency", os tons de duas frequências utilizados na discagem dos telefones mais modernos.

4.1.8.7. Índice de Serviços de Telecomunicações – IST: Índice normatizado pela Resolução nº 420 da ANATEL para ser aplicado no reajuste e atualização de valores associados à prestação de serviços de telecomunicações.

4.1.8.8. Perfil de Tráfego: Quantitativo médio mensal estimado, em minutos, de ligações telefônicas efetuadas, em função do horário e das localidades de destino de maior ocorrência e levando em consideração o tempo médio de duração das chamadas.

4.1.8.9. Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado: Empresa outorgada ou autorizada a prestar serviço telefônico fixo comutado nas modalidades local, nacional ou internacional.

4.1.8.10. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC: serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia com fornecimento de Linhas Fixas e Terminais Não Residenciais.

4.1.8.11. Softphone: é um programa de software para fazer chamadas telefônicas pela Internet usando um computador e / ou dispositivo móvel de uso geral em vez de um hardware dedicado.

4.1.8.12. Software Livre: refere-se a todo programa de computador que pode ser executado, copiado, modificado e redistribuído sem que haja a necessidade da autorização do seu proprietário para isso.

4.1.8.13. Telefonia Local: Serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma Área Local.

#### **4.1.9. DA PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM**

4.1.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer ACEITARÁ PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM

NUVEM, baseada em SIP conforme RFC 3261.

4.1.9.2. A CONTRATANTE NÃO ACEITARÁ PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM baseadas em SOFTWARE LIVRE.

4.1.9.3. A LICITANTE deverá informar em sua proposta de preços a marca e modelo da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM ofertada, sob pena de desclassificação.

4.1.9.4. Todos os elementos como ATAs, IADs, Telefones IP, Gateways, Servidores da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM devem interoperar utilizando apenas SIP conforme RFC 3261 e demais.

4.1.9.5. Deverá estar hospedada em datacenters com redundância geográfica que possuam 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, também será aceito a certificação Tier3.

4.1.9.6. Deverá possuir PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM de voz sobre IP (VOIP) para colaboradores fora do ambiente de trabalho por meio de acesso internet.

4.1.9.7. Deverá ser PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM de voz sobre IP (ToIP-Telefonia Sobre IP), nas unidades corporativas atendidas pela CONTRATADA com a solução fim a fim.

4.1.9.8. Deverá possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede.

4.1.9.9. Deverá possuir capacidade de registrar telefones através do protocolo DHCP.

4.1.9.10. Deverá possuir realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs.

4.1.9.11. Deverá possuir bloqueio de chamadas para códigos de acesso compostos por menos de 8 dígitos. A inclusão de números não permitidos deverá ser realizada pelo administrador do sistema.

4.1.9.12. Deverá possuir do sistema de tarifação.

4.1.9.13. Deverá possuir sistema de tarifação com Emissão de Relatórios WEB, com no mínimo as seguintes informações.

4.1.9.13.1. Deverá possuir relatório de chamadas.

4.1.9.13.2. Informações de data/hora das chamadas, ramal de origem, número de destino, categoria da chamada (Local, LDN, interna, etc.).

4.1.9.13.3. Duração e as informações do usuário que realizou a chamada nome e centro de custo.

4.1.9.14. Deverá possuir solução de Gerenciamento Centralizado, com gerência proativa visando uma recuperação mais rápida de falha.

4.1.9.15. Deverá permitir manutenção remota e outras funcionalidades contempladas nesta solução.

4.1.9.16. Deverá suportar operação e configuração via interface gráfica GUI.

4.1.9.17. Deverá ser baseado em plataformas capazes de prover interfaces gráficas que integre todos os aplicativos necessários para o completo gerenciamento da solução.

4.1.9.18. Deverá implementar gerenciamento via protocolo SNMP.

4.1.9.19. Deverá permitir visualizar o status do dispositivo, sistema de alarmes e assistência para isolamento de problemas.

4.1.9.20. Deverá gerenciar e executar Backups de configuração de todos os equipamentos da solução, excetuando-se os telefones IPs.

4.1.9.21. Deverá gerar relatórios de qualidade de voz nas ligações, agendado previamente com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência.

4.1.9.21.1. Os testes deverão ser realizados através da rede de dados com intuito aferir problemas que possam afetar a qualidade da voz como por exemplo: Perda de pacote, latência.

4.1.9.22. Deverá suportar MIB.

4.1.9.23. Deverá possuir ferramentas de manutenção apropriadas para telefonia IP, tais como relatórios de performance de rede (erros CRC entre outros), latência e perda de sinalização.

4.1.9.24. Deverá permitir reinicialização dos telefones IPs a partir da interface de administração.

4.1.9.25. Deverá possuir mecanismos para proteger a si mesmo contra-ataques, além da proteção dos processos rodando no servidor pela detecção de anomalias por comportamento.

4.1.9.26. Deverá permitir a utilização de telefones IP (SIP) e softphones (homologados pela solução contratada). Os usuários deverão se registrar ao sistema através de identificação de usuário e senha (obrigatória).

4.1.9.27. Deverá suportar o protocolo SRTP (SecureReal-TimeProtocol) para a criptografia e autenticação.

4.1.9.28. Deverá possuir capacidade de integração com serviços de diretório, suportando o protocolo LDAP para a base de usuários.

4.1.9.29. Deverá disponibilizar autenticação de usuários e segurança via LDAP ou RADIUS com AAA.

4.1.9.30. Deverá permitir o ingresso a Rede de Telefonia Fixa Comutada – RTFC.

- 4.1.9.31. Deverá permitir a utilização de telefone(s) IP (SIP) e softphones (homologados pela PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM contratada).
- 4.1.9.32. Deverá permitir a utilização de softphone, para computador, celular e tablete com Sistemas Operacional IOS, Android e Windows PC.
- 4.1.9.33. Deverá possuir segurança da Camada de Transporte (TLS).
- 4.1.10. DO ENTRONCAMENTOS DIGITAIS DE ACESSO AO STFC
- 4.1.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer Entroncamentos Digitais com Acessos Ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC através de Circuitos Digital E1 e / ou SIP com 30 (trinta) Canais e 100 (canais) ramais DDR.
- 4.1.10.2. Deverá possuir Tráfego Nacional Ilimitado.
- 4.1.10.3. Juntamente com cada Entroncamento Digital deverão ser fornecidas uma faixa de ramais DDR (Discagem Direta a Ramal) com blocos de 100 (cem) ramais em sequência.
- 4.1.10.4. No momento da contratação do serviço, caso seja necessária uma quantidade maior de ramais, deverá ser possível a adição de blocos extras de 100 (cem) ramais DDR cada.
- 4.1.10.5. Após a contratação inicial, a adição de blocos extras de ramais DDR na mesma sequência do bloco originalmente disponibilizado será objeto de consulta da CONTRATANTE junto à CONTRATADA.
- 4.1.10.6. Os Entroncamentos Digitais deverão possuir FRANQUIA ILIMITADA para ligações locais e de longa distância nacional, sejam destinadas à terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional.
- 4.1.10.7. Os entroncamentos digitais deverão ser bidirecionais, através de entroncamento digital R2D ou ISDN.
- 4.1.10.8. A CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA o Entroncamentos Digitais Com Acessos Ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC através de Circuitos Digital E1 e / ou SIP com 30 (trinta) Canais e 100 (canais) ramais DDR.
- 4.1.11. DO ACESSO À PLATAFORMA EM NUVEM
- 4.1.11.1. A CONTRATANTE possui um contrato de Acesso Dedicado à Internet, com velocidade de 400 Mbps.
- 4.1.11.2. Será responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento do link de Acesso Dedicado à Internet que proverá o serviço de acesso à PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM, com no mínimo 100 kbps por ramal.
- 4.1.11.3. A CONTRATADA deverá utiliza o link de Acesso Dedicado à Internet da CONTRATANTE para realizar o acesso ao Entroncamentos Digitais Com Acessos Ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC através de Circuitos Digital E1 e / ou SIP com 30 (trinta) Canais e 100 (canais) ramais DDR.
- 4.1.12. DA PORTABILIDADE
- 4.1.12.1. A CONTRATANTE possui 100 (cem) ramais.
- 4.1.12.1.1. O bloco de ramais da CONTRATANTE é 62 3096-5000 a 62 3096-5099.
- 4.1.12.2. Será responsabilidade da CONTRATADA a realização da portabilidade dos ramais da CONTRATANTE.
- 4.1.12.3. A CONTRATADA deverá proceder à portabilidade de todos os atuais números indicados pela CONTRATANTE para a sua rede sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.1.12.4. A CONTRATANTE estará isenta do pagamento de taxa para escolha de número de acesso / portabilidade, caso o serviço seja necessário.
- 4.1.12.5. Os ramais que não forem indicadas para portabilidade serão somente ativadas e passaram a gerar custo após a solicitação da CONTRATANTE respeitando o limite de linhas previstas em contrato.
- 4.1.13. DA LICENÇA DE RAMAL TIPO I
- 4.1.13.1. Deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:
- 4.1.13.2. Cada licença de ramal deverá PERMITIR O USO SIMULTÂNEO de até 2 (dois) dispositivos (telefone(s) IP (SIP), smartphone, computador), de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.
- 4.1.13.3. Cada licença de ramal deverá ser fornecida com uma LICENÇA DE SOFTPHONE.
- 4.1.13.4. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (telefone(s) IP (SIP), smartphone, computador).
- 4.1.13.5. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.
- 4.1.13.6. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).
- 4.1.13.7. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).

- 4.1.13.8. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).
- 4.1.13.9. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).
- 4.1.13.10. Possibilidade de criação de grupos de atendimento.
- 4.1.13.11. Serviço de Conferência de voz com até 3 (três) participantes.
- 4.1.13.12. Transferência de chamadas.
- 4.1.13.13. Identificação do número chamador (BINA).
- 4.1.13.14. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.
- 4.1.13.15. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).
- 4.1.13.16. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.
- 4.1.13.17. A CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA a LICENÇA DE RAMAL TIPO I.
- 4.1.13.18. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.
- 4.1.13.19. A CONTRATANTE solicitará a fornecimento de LICENÇA DE RAMAL TIPO I através de Ordem de Fornecimento.
- 4.1.13.20. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a retirada de LICENÇA DE RAMAL TIPO I.
- 4.1.14. DA LICENÇA DE RAMAL TIPO II
  - 4.1.14.1. Deverá possuir no mínimo as funcionalidades abaixo:
  - 4.1.14.2. Cada licença de ramal deverá PERMITIR O USO SIMULTÂNEO de até 5 (cinco) dispositivos (telefone(s) IP (SIP), smartphone, computador), de forma que uma ligação direcionada para o ramal toque simultaneamente em todos os dispositivos, bem como o usuário possa gerar ligações de seu ramal em qualquer um dos dispositivos.
  - 4.1.14.3. Cada licença de ramal deverá ser fornecida com uma LICENÇA DE SOFTPHONE.
  - 4.1.14.4. Suportar que um mesmo número de ramal (número único de ramal) seja usado em qualquer dispositivo do usuário (telefone(s) IP (SIP), smartphone, computador).
  - 4.1.14.5. Discagem por ramal para chamadas internas inclusive entre as localidades.
  - 4.1.14.6. Desvio incondicional de chamadas. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular).
  - 4.1.14.7. Desvio de chamada em caso de ocupado. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado).
  - 4.1.14.8. Desvio de chamada por não atendimento. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone).
  - 4.1.14.9. Desvio de chamada quando indisponível. (permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível).
  - 4.1.14.10. Possibilidade de criação de grupos de atendimento.
  - 4.1.14.11. Serviço de Conferência de voz com até 15 (quinze) participantes.
  - 4.1.14.12. Transferência de chamadas.
  - 4.1.14.13. Identificação do número chamador (BINA).
  - 4.1.14.14. Rediscagem de chamadas perdidas e da última efetuada.
  - 4.1.14.15. Restrição de identificação do número de origem (Número de A). (permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números).
  - 4.1.14.16. Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de Chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal.
  - 4.1.14.17. Chefe-secretária, de forma que o ramal do chefe possa ser atendido por um grupo de secretárias e, posteriormente encaminhadas ao ramal do chefe.
  - 4.1.14.18. Música em chamadas em espera.
  - 4.1.14.19. Captura de chamadas.
  - 4.1.14.20. A CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA a LICENÇA DE RAMAL TIPO II.
  - 4.1.14.21. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.
  - 4.1.14.22. A CONTRATANTE solicitará a fornecimento de LICENÇA DE RAMAL TIPO I através de Ordem de Fornecimento.
  - 4.1.14.23. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a retirada de LICENÇA DE RAMAL TIPO II.

#### 4.1.15. DO APARELHO IP TIPO I

4.1.15.1. Deverá ser homologado pela ANATEL.

4.1.15.2. Deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.

4.1.15.3. A homologação deverá ser comprovada através de atestados, certificados e / ou carta do fabricante da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.

4.1.15.4. Deverá permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.

4.1.15.5. Deverá possuir viva-voz full duplex.

4.1.15.6. Deverá possuir 2 (duas) interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.

4.1.15.7. Deverá permitir até 4 (quatro) contas SIP.

4.1.15.8. Deverá possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas programáveis.

4.1.15.9. Deverá suportar PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af.

4.1.15.10. Deverá suportar G.722, OPUS, G.711 $\mu$  / a, G.729A / B, OPUS.

4.1.15.11. Deverá suportar IPv4 / IPv6, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, atribuição de IP estático / DHCP, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP/HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, LDAP, 802.1x, HTTPS, SIP sobre TLS e SRTP.

4.1.15.12. Deverá ser fornecido com fonte de alimentação AC 100V-240V.

4.1.15.13. Deverá possuir LCD multilíngue gráfico com luz de fundo, com no mínimo, 396 x 162 pixels.

4.1.15.14. Deverá possuir conector de fone de ouvido RJ-9.

4.1.15.15. A CONTRATADA deverá fornecer os Aparelho(s) IP Tipo I no REGIME DE ALUGUEL, conforme quantidades descritas no Termo de Referência.

4.1.15.16. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.

4.1.15.17. A CONTRATANTE solicitará a fornecimento de Aparelho(s) IP Tipo I através de Ordem de Fornecimento.

4.1.15.18. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a retirada de Aparelho(s) IP Tipo I.

4.1.15.19. A CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA o aluguel dos Aparelho(s) IP Tipo I.

4.1.15.20. A CONTRATADA deverá realizar a substituição, no prazo de 10 (dez) dias, os aparelhos que apresentem defeito, sem ônus a CONTRATANTE.

#### 4.1.16. DO APARELHO IP TIPO II

4.1.16.1. Deverá ser homologado pela ANATEL.

4.1.16.2. Deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.

4.1.16.3. A homologação deverá ser comprovada através de atestados, certificados e / ou carta do fabricante da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.

4.1.16.4. Deverá permitir acesso a todas as facilidades / funções do PABX em nuvem.

4.1.16.5. Deverá possuir viva-voz full duplex.

4.1.16.6. Deverá possuir 2 (duas) interfaces de rede RJ-45 10/100/1000 Base-T para conexão de desktop e conectividade com a Rede LAN.

4.1.16.7. Deverá permitir até 4 (quatro) contas SIP.

4.1.16.8. Deverá possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas programáveis.

4.1.16.9. Deverá suportar PoE - Power over Ethernet integrado - IEEE 802.3af.

4.1.16.10. Deverá suportar G.722, OPUS, G.711 $\mu$  / a, G.729A / B, OPUS.

4.1.16.11. Deverá suportar IPv4 / IPv6, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, atribuição de IP estático / DHCP, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP/HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, LDAP, 802.1x, HTTPS, SIP sobre TLS e SRTP.

4.1.16.12. Deverá ser fornecido com fonte de alimentação AC 100V-240V.

4.1.16.13. Deve possuir display LCD colorida de, no mínimo, 5" (800 x 480).

4.1.16.14. Deverá possuir porta USB para fone de ouvido.

4.1.16.15. A CONTRATADA deverá fornecer os Aparelho(s) IP Tipo II no REGIME DE ALUGUEL, conforme quantidades descritas no Termo de Referência.

4.1.16.16. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.

4.1.16.17. A CONTRATANTE solicitará a fornecimento de Aparelho(s) IP Tipo II através de Ordem de Fornecimento.

4.1.16.18. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a retirada de Aparelho(s) IP

## Tipo II.

4.1.16.19. A CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA o aluguel dos Aparelho(s) IP Tipo II.

4.1.16.20. A CONTRATADA deverá realizar a substituição, no prazo de 10 (dez) dias, os aparelhos que apresentem defeito, sem ônus a CONTRATANTE.

## 4.1.17. FONE DE CABEÇA (HEADSET)

4.1.17.1. Deverá ser homologado pela ANATEL.

4.1.17.2. Deverá possuir proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos.

4.1.17.3. Deverá ser compatível com porta USB.

4.1.17.4. Deverá ser biauricular.

4.1.17.5. Deverá possuir botões de controle de volume e de microfone mudo.

4.1.17.6. Deverá possuir cabo, de no mínimo, 1,5 (um e meio) metro.

4.1.17.7. A CONTRATADA deverá fornecer os Fone(s) de Cabeça (Headset) no REGIME DE ALUGUEL, conforme quantidades descritas no Termo de Referência.

4.1.17.8. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.

4.1.17.9. A CONTRATANTE solicitará a fornecimento de Fone(s) de Cabeça (Headset) através de Ordem de Fornecimento.

4.1.17.10. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a retirada de Fone(s) de Cabeça (Headset).

4.1.17.11. A CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA o aluguel dos Fone(s) de Cabeça (Headset).

4.1.17.12. A CONTRATADA deverá realizar a substituição, no prazo de 10 (dez) dias, os aparelhos que apresentem defeito, sem ônus a CONTRATANTE.

## 4.1.18. DA LICENÇA PARA SOFTPHONE

4.1.18.1. Deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.

4.1.18.2. A homologação deverá ser comprovada através de atestados, certificados e / ou carta do fabricante da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.

4.1.18.3. Deverá ser fornecida uma LICENÇA DE SOFTPHONE para cada da LICENÇA DE RAMAL TIPO I.

4.1.18.4. Deverá ser fornecida uma LICENÇA DE SOFTPHONE para cada da LICENÇA DE RAMAL TIPO II.

4.1.18.5. Deverá permitir ligações e conferências áudio e videoconferência, com até 25 (vinte e cinco) participantes internos.

4.1.18.6. Deverá possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10 e / ou superior, iOS 10 ou superior e Android 9 ou superior.

4.1.18.7. Deverá possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play).

4.1.18.8. Deverá permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da organização (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone.

4.1.18.9. Deverá permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como "ocupado".

4.1.18.10. Deverá suportar transferência de chamadas.

4.1.18.11. Deverá suportar retenção de chamada.

4.1.18.12. Deverá suportar serviços de presença, chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos.

4.1.18.13. Deverá suportar codecs de áudio G.711, G.729 e G.722.

4.1.18.14. Deverá suportar codecs de vídeo H.264 com resoluções QCIF, CIF, VGA e HD.

4.1.18.15. Deverá possuir suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384.

4.1.18.16. Deverá possuir suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação.

4.1.18.17. Deverá possuir whiteboarding.

## 4.1.19. DA SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO

4.1.19.1. Deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.

4.1.19.2. A homologação deverá ser comprovada através de atestados, certificados e / ou carta do fabricante da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.

- 4.1.19.3. Deverá permitir que as gravações dos ramais dos grupos de gravação só possam ser acessíveis pelos supervisores dos respectivos grupos e / ou por qualquer auditor.
- 4.1.19.4. Deverá permitir que o cliente nomeie colaboradores com perfil de auditoria para que estes possam acessar qualquer gravação.
- 4.1.19.5. Deverá registrar (log) dos usuários que acessarem as gravações armazenadas.
- 4.1.19.6. Deverá permitir armazenamento automático (periódico) em ambiente externo.
- 4.1.19.7. Deverá permitir que as gravações fiquem armazenadas pelo período mínimo de 1 (um) ano.
- 4.1.19.8. Deverá permitir que os perfis de supervisão possam, através da console do browser, localizar as gravações através de filtros de busca: por data e hora, duração da chamada, número originador da chamada, número de destino da chamada. Estes parâmetros dos filtros podem ser usados simultaneamente (função lógica “AND”).
- 4.1.19.9. Deverá realizar a gravação de qualquer terminal registrado no sistema, mesmo os que estejam utilizando somente a solução de software (softphone) e terminais conectados na referida infraestrutura.
- 4.1.19.9.1. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.
- 4.1.19.10. A CONTRATANTE solicitará a fornecimento da Solução de Gravação através de Ordem de Fornecimento.
- 4.1.19.11. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a retirada da Solução de Gravação.
- 4.1.20. DA LICENÇA DE SOLUÇÃO DE AUTOATENDIMENTO ELETRÔNICO OU UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)
- 4.1.20.1. Deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.
- 4.1.20.2. A homologação deverá ser comprovada através de atestados, certificados e / ou carta do fabricante da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.
- 4.1.20.3. Deverá possuir licenciamento e cobrança por unidade ativa.
- 4.1.20.4. Entende-se licenciamento e cobrança por unidade uma única instancia de solução de Autoatendimento Eletrônico ou Unidade de Resposta Audível (URA) ativa, independentemente da quantidade de ramais e entroncamentos com a PSTN.
- 4.1.20.5. Deverá permitir fazer o atendimento automático utilizando uma mensagem de boas-vindas, MENU de navegação com a seleção através de 1(um) dígito DTMF.
- 4.1.20.6. Deverá permitir a criação de MENUS e SUB-MENUS até um limite de 120 (cento e vinte) (MENUS + SUB-MENUS).
- 4.1.20.7. Deverá permitir que toda sua configuração possa ser feita através de um Portal de solução de Autoatendimento Eletrônico ou Unidade de Resposta Audível (URA).
- 4.1.20.8. A árvore de MENUS do autoatendimento deve ser montada associando usuários / terminais que fazem parte de um mesmo Código Nacional (DDD) ou terminais Fixos ou Móveis a um Número Virtual de atendimento.
- 4.1.20.9. Deverá permitir MENUS distintos de horário comercial, após expediente e feriados a serem configurados através de um Portal de solução de Autoatendimento Eletrônico ou Unidade de Resposta Audível (URA).
- 4.1.20.10. Deverá permitir que além das opções do MENU PRINCIPAL, que seja possível a opção de retornar para o MENU ANTERIOR;
- 4.1.20.11. As opções de MENU do autoatendimento, a ser configurado no Portal, devem ser, no mínimo:
- 4.1.20.11.1. Transferência para o operador.
- 4.1.20.11.2. Discagem direta a um número de ramal (DDR ou interno (não DDR)).
- 4.1.20.11.3. Transferência com aviso.
- 4.1.20.11.4. Transferência sem aviso.
- 4.1.20.11.5. Transferência para o SUB-MENU.
- 4.1.20.11.6. Reproduzir anúncio inicial.
- 4.1.20.11.7. Repetir MENU e saída.
- 4.1.20.11.8. Não fazer nada e transferência automática para o operador (telefonista).
- 4.1.20.12. Deverá permitir que os anúncios de áudio possam ser gerenciados via portal de administração do serviço, com possibilidade de carga de substituição (upload) de trechos de áudio.
- 4.1.20.13. Deverá ser por unidade o licenciamento e cobrança da solução de Autoatendimento Eletrônico ou Unidade de Resposta Audível (URA), independentemente da quantidade de ligações simultâneas que ela receba
- 4.1.20.14. Deverá permitir mensagens de voz customizáveis para MENUS e SUB-MENUS.

- 4.1.20.15. Deverá permitir a customização do áudio da fila de espera.
- 4.1.20.16. O serviço de gravação personalizada das mensagens será de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 4.1.20.17. A Solução de Autoatendimento Eletrônico ou Unidade de Resposta Audível (URA), deverá ser disponibilizada para a PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e para a SOLUÇÃO DE CALL CENTER EM NUVEM.
- 4.1.21. DA LICENÇA DA SOLUÇÃO DE CALL CENTER
  - 4.1.21.1. Deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.
  - 4.1.21.2. A Solução de Call Center deverá disponibilizar licenças de usuários (agentes e supervisores) para uso pelo Call Center da CONTRATADA.
  - 4.1.21.3. Deverá suportar os seguintes algoritmos de distribuição de chamadas: sequencial, simultâneo, ponderado e para atendente com o maior tempo disponível.
  - 4.1.21.4. Roteamento baseado em habilidades: agentes são associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição.
  - 4.1.21.5. Log in e log out através de portal.
  - 4.1.21.6. Os atendentes devem ter os seguintes possíveis status: Sign in/out, disponível, indisponível e pós-atendimento.
  - 4.1.21.7. Priorização de filas.
  - 4.1.21.8. Priorização de quais chamadas serão entregues para os atendentes.
  - 4.1.21.9. Repriorização de chamadas não atendidas que retornam para a fila.
  - 4.1.21.10. Opções de roteamento quando atendente não atende a chamada.
  - 4.1.21.11. Transbordo para filas.
  - 4.1.21.12. Definição do tamanho máximo da fila.
  - 4.1.21.13. Definição do tempo máximo de espera na fila.
  - 4.1.21.14. Configuração de tratamento para chamadas em fila quando não há atendentes logados: Sem tratamento, ocupado, transferência para um destino específico, serviço noturno, aplicação de tom de controle de chamada ou aplicação de um anúncio.
  - 4.1.21.15. Serviço noturno: Definição de horário de atendimento com roteamento específico para chamadas fora do horário de atendimento. Deve ser possível também de ativar o serviço noturno de forma manual pelo portal ou por código de ativação de serviços pelo telefone.
  - 4.1.21.16. Associação de calendário, como por exemplo feriados e fim de semana, para tratamento diferenciado.
  - 4.1.21.17. Desvio forçado: com a ativação desta política as novas chamadas serão temporariamente encaminhadas para o destino configurado. A ativação deste serviço deve ser feita pelo Administrador e / ou pelo Supervisor.
  - 4.1.21.18. Deverá suportar mensagem de boas vindas de áudio customizáveis.
  - 4.1.21.19. Deverá ser possível carregar estas mensagens pelo portal de administração.
  - 4.1.21.20. Mensagem de boas-vindas deve ter opção de configuração para ser sempre aplicada mesmo quando há atendentes disponíveis.
  - 4.1.21.21. Deverá suportar a aplicação de mensagem de tempo de espera estimado ou posição na fila.
  - 4.1.21.22. Deverá suportar musica quando parte é colocada em retenção.
  - 4.1.21.23. Deverá suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila.
  - 4.1.21.24. Apresentação de informações sobre a chamada encaminhada para o atendente: Número do chamador, número chamado ou nome, tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, mensagem de sussurro, corrente de chamada diferenciado para chamadas vindas do DAC, alerta de chamada em retenção.
  - 4.1.21.25. O atendente pode transferir a chamada com um único click.
    - 4.1.21.25.1. Suporte a click to dial.
  - 4.1.21.26. Deverá possuir funcionalidades básicas de telefonia, como realizar ou receber chamadas, transferências, rechamadas, conferencia, etc.
  - 4.1.21.27. Deverá permitir a configuração e ativação dos serviços de desvios (incondicional, ocupado, não atende, indisponível).
  - 4.1.21.28. Disponibilização de histórico de chamadas.
  - 4.1.21.29. Deverá suportar lista de contatos.
  - 4.1.21.30. Escalonamento de chamadas.
  - 4.1.21.31. Conferências de áudio.

- 4.1.21.32. Códigos de finalização de atendimento com sua respectiva descrição.
- 4.1.21.33. Deverá permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes.
- 4.1.21.34. Deverá permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamada que está na final, promover chamadas e transferir chamadas.
- 4.1.21.35. A Solução de Call Center deverá possuir um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horário de log in, horário de log out, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós atendimento, etc.
- 4.1.21.35.1. Deverá disponibilizar relatórios que poderão ser exportados em XLS e PDF.
- 4.1.22. DO TREINAMENTO PARA PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM
- 4.1.22.1. O treinamento para utilização da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM consiste no treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todas funcionalidades da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.
- 4.1.22.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento sobre a utilização da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM disponibilizada, DE NATUREZA NÃO CONTINUADA, na modalidade PRESENCIAL e / ou REMOTO, nas dependências da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB situada a rua 18A, nº 541 – Setor Aeroporto – CEP: 74070–060 – Goiânia – GO.
- 4.1.22.3. Os TREINAMENTOS ocorrerão, exclusivamente, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.
- 4.1.22.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todos os módulos da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.
- 4.1.22.5. A CONTRATADA deverá promover treinamento para operação da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM, respeitando aspectos técnicos pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do treinamento, os empregados da CONTRATANTE estejam aptos a utilizar todas as funcionalidades da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.
- 4.1.22.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento em datas e horários conforme cronograma previamente acertado com a CONTRATANTE, de forma a não atrapalhar as rotinas de trabalho da CONTRATANTE.
- 4.1.22.7. As despesas com transporte, hospedagem, alimentação e quaisquer outras despesas necessárias para execução do TREINAMENTO são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.1.22.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento para 1 (uma) turma de 5 (cinco) alunos.
- 4.1.22.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com carga horária de no mínimo 8 (oito) horas.
- 4.1.22.10. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico adequado e com capacidade para acomodar todos os participantes do treinamento.
- 4.1.22.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com no mínimo o seguinte conteúdo programático.
- 4.1.22.11.1. Treinamento sobre funcionalidades da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.
- 4.1.22.11.2. Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA.
- 4.1.22.11.3. Treinamento técnico, nas configurações da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM (classe de ramais, grupo de ramais, etc.), atendedor automático, mensagem de espera e operador via desktop.
- 4.1.23. DO TREINAMENTO PARA ATENDENTE(S) / SUPERVISOR DE CALL CENTER
- 4.1.23.1. O treinamento para as PARA ATENDENTE(S) / SUPERVISOR DE CALL CENTER consiste no treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todas funcionalidades da SOLUÇÃO DE CALL CENTER.
- 4.1.23.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento sobre a utilização da SOLUÇÃO DE CALL CENTER disponibilizada, DE NATUREZA NÃO CONTINUADA, na modalidade PRESENCIAL e / ou REMOTO, nas dependências da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB situada a rua 18A, nº 541 – Setor Aeroporto – CEP: 74070–060 – Goiânia – GO.
- 4.1.23.3. Os TREINAMENTOS ocorrerão, exclusivamente, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.
- 4.1.23.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todos os módulos da SOLUÇÃO DE CALL CENTER.
- 4.1.23.5. A CONTRATADA deverá promover treinamento para operação da SOLUÇÃO DE CALL CENTER, respeitando aspectos técnicos pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final

do treinamento, os empregados da CONTRATANTE estejam aptos a utilizar todas as funcionalidades da SOLUÇÃO DE CALL CENTER.

4.1.23.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento em datas e horários conforme cronograma previamente acertado com a CONTRATANTE, de forma a não atrapalhar as rotinas de trabalho da CONTRATANTE.

4.1.23.7. As despesas com transporte, hospedagem, alimentação e quaisquer outras despesas necessárias para execução do TREINAMENTO são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.1.23.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento para 1 (uma) turma de 5 (cinco) alunos.

4.1.23.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com carga horária de no mínimo 8 (oito) horas.

4.1.23.10. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico adequado e com capacidade para acomodar todos os participantes do treinamento.

4.1.23.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com no mínimo o seguinte conteúdo programático.

4.1.23.11.1. Treinamento sobre funcionalidades da SOLUÇÃO DE CALL CENTER.

4.1.23.11.2. Treinamento de configurações dos aparelhos e atendedores homologados pela CONTRATADA.

4.1.23.11.3. Treinamento técnico, nas configurações da SOLUÇÃO DE CALL CENTER (atendimento, transferência e efetuar chamadas, ainda, colocar em modo espera e consulta ramais cadastrados no sistema, gerenciamento de fila de espera de chamadas recebidas, retenção de chamada de entrada para efetuar breves consultas e transferências, transferência de chamadas de entrada para outra posição de operador, sinalização visual das chamadas internas e externas, etc.).

4.1.24. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

4.1.24.1. Os Níveis Mínimos de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre CONTRATANTE e CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade. Para mensurar esses fatores serão utilizados os indicadores da TABELA CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO, com respectivos limites.

4.1.24.2. O indicador a ser avaliado é o TEMPO DE ATENDIMENTO e TEMPO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA.

4.1.24.3. A PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano. Desta maneira, a CONTRATADA deverá estabelecer estrutura de operação para garantir o cumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

4.1.24.3.1. Entende-se por operar: manter os recursos e os serviços de telecomunicações (central de atendimento, centro de gerência e supervisão, estrutura de manutenção e equipamentos de comunicação de dados) necessários para a efetiva funcionalidade da rede, considerando o ambiente operacional da CONTRATANTE e as atividades desenvolvidas neste ambiente relacionadas aos serviços contratados.

4.1.24.4. A CONTRATADA obriga-se, durante o prazo de vigência do contrato, a garantir os equipamentos que fazem parte da solução proposta, incluindo assistência técnica e manutenção.

4.1.24.5. O prazo para atendimento às chamadas técnicas, durante a vigência do contrato, para situações de indisponibilidade nos serviços, incluindo a reparação dos serviços, deverá ser de acordo com o NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

4.1.24.6. A CONTRATADA deverá prestar manutenção técnica especializada com atendimento dos requisitos técnicos abaixo relacionados.

4.1.24.6.1. Disponibilizar uma Central de Atendimento através de número telefônico de tarifação reversa (serviço 0800), para que os usuários autorizados da CONTRATANTE façam registros de ocorrências, solicitações de reparo, bem como o acompanhamento da solução dos problemas, disponibilizando um número de ocorrência sempre que um chamado for efetuado. Esse atendimento deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, durante todo o ano.

4.1.24.6.2. Fornecer canal de atendimento através de plataforma WEB para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, devendo conter no mínimo as seguintes informações:

4.1.24.6.2.1. O número de protocolo do atendimento.

4.1.24.6.2.2. A data e hora de registro e de conclusão do atendimento.

4.1.24.6.2.3. A classificação de Severidade (Alta, Média, Baixa).

4.1.24.6.2.4. A síntese da demanda.

4.1.24.6.2.5. O encaminhamento dado pela CONTRATADA.

4.1.24.6.3. Quando da abertura do chamado pelas unidades administrativas, deverá ser observado o horário

de abertura e fechamento do local para o cumprimento do prazo de atendimento pela CONTRATADA.

4.1.24.6.4. A solicitação de suporte técnico será considerada finalizada após apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos no chamado aberto.

4.1.24.6.5. A CONTRATADA deverá criar contas de acesso para a equipe da CONTRATANTE, para fins de acompanhamento de chamados, sendo possível a extração de relatórios.

4.1.24.7. A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM, bem como dos equipamentos acessórios, sem quaisquer ônus para a CONTRATADA, pelo período de vigência do contrato.

4.1.24.8. A Assistência Técnica deverá abranger a manutenção corretiva com a cobertura de todo e qualquer defeito de hardware disponibilizado para a devida prestação do serviço contratado, sem representar qualquer ônus para a CONTRATANTE.

4.1.24.9. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração e atualizações (upgrades) dos equipamentos (hardware) e programas (software) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

4.1.24.10. A manutenção dos equipamentos deve ser realizada de forma a deixar a PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM permanentemente ativo e para isso a CONTRATADA deve possuir e disponibilizar equipamentos similares ao mantido de reserva (backup), sempre que necessário.

4.1.24.11. Os chamados de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela CONTRATANTE, no tocante ao pleno estado de funcionamento do acesso a PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização.

4.1.24.12. A CONTRATADA deverá garantir os atendimentos aos chamados, de acordo com a TABELA CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO.

## MÉTRICAS

|                  | TEMPO DE ATENDIMENTO | TEMPO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA |
|------------------|----------------------|-----------------------------|
| SEVERIDADE ALTA  | ATÉ 1 HORA CORRIDA   | ATÉ 4 HORAS CORRIDAS        |
| SEVERIDADE MÉDIA | ATÉ 2 HORAS CORRIDAS | ATÉ 8 HORAS CORRIDAS        |
| SEVERIDADE BAIXA | ATÉ 4 HORAS CORRIDAS | ATÉ 24 HORAS CORRIDAS       |

4.1.24.13. DESCRIÇÃO DAS MÉTRICAS.

4.1.24.13.1. Tempo de Atendimento: É a diferença entre “Data e Hora do Primeiro Contato Técnico” e “Data e Hora do Registro do Chamado”.

4.1.24.13.2. Tempo de Solução Definitiva: É a diferença entre “Data e Hora da Solução Definitiva” e “Data e Hora do Registro do Chamado”.

4.1.24.13.3. Obs.: Os SLA's medidos serão pausados quando ocorrer necessidade de acionamento do serviço compreendido pela garantia do fabricante, ou assistência técnica devidamente autorizada por ele.

4.1.24.14. DESCRIÇÃO DAS SEVERIDADES.

4.1.24.14.1. Severidade ALTA: Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade no uso dos serviços.

4.1.24.14.2. Severidade MÉDIA: Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, no uso dos serviços, estando ainda disponíveis, porém apresentando problemas.

4.1.24.14.3. Severidade BAIXA: Esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos serviços, bem como para atualizações de software, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos serviços.

## 5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte.

5.2. O CONTRATO com a adjudicatária, será celebrado de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme modelo a ser elaborado pelo setor competente.

5.3. A CONTRATADA deverá fornecer ACEITARÁ PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM, baseada em SIP conforme RFC 3261.

5.4. A CONTRATANTE NÃO ACEITARÁ PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM baseadas em SOFTWARE LIVRE

5.5. A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de plataforma PABX em nuvem após abertura de Ordem de Fornecimento.

5.6. A CONTRATADA deverá fornecer Entroncamentos Digitais com Acessos Ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC através de Circuitos Digital E1 e / ou SIP com 30 (trinta) Canais e 100 (canais) ramais DDR.

- 5.7. Será responsabilidade da CONTRATADA a realização da portabilidade dos ramais da CONTRATANTE.
- 5.8. Deverá ser fornecida uma LICENÇA DE SOFTPHONE para cada da LICENÇA DE RAMAL TIPO I.
- 5.9. Deverá ser fornecida uma LICENÇA DE SOFTPHONE para cada da LICENÇA DE RAMAL TIPO II.
- 5.10. A CONTRATADA deverá fornecer os Aparelho(s) IP Tipo I no REGIME DE ALUGUEL, conforme quantidades descritas no Termo de Referência. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.
- 5.11. A CONTRATADA deverá fornecer os Aparelho(s) IP Tipo II no REGIME DE ALUGUEL, conforme quantidades descritas no Termo de Referência. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.
- 5.12. A CONTRATADA deverá fornecer os Fone(s) de Cabeça (Headset) no REGIME DE ALUGUEL, conforme quantidades descritas no Termo de Referência.. A CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, poderá solicitar a quantidade total e / ou parcial do item, a depender de sua demanda, dentro do limite do quantitativo do item.
- 5.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM em até 10 (dez) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.
- 5.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) APARELHO IP TIPO I em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.
- 5.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) APARELHO IP TIPO II em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.
- 5.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) FONE DE CABEÇA (HEADSET) em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.
- 5.17. A SOLUÇÃO DE AUTOATENDIMENTO ELETRÔNICO OU UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA), deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.
- 5.18. A SOLUÇÃO DE CALL CENTER, deverá ser homologado PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM e / ou do mesmo fabricante.
- 5.19. A CONTRATADA deverá informar em sua proposta de preços a marca e modelo da solução ofertada, sob pena de desclassificação.
- 5.20. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.
- 5.21. No caso de Atestado de Capacidade Técnica emitidos por Pessoa Jurídica de Direito Privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas e / ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- 5.22. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar as mesmas características do objeto deste Termo de Referência.
- 5.23. A CONTRATADA deve apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, mediante venda, no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de cada item do Termo de Referência.
- 5.24. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.
- 5.25. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser: documento original e / ou cópia.
- 5.26. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.
- 5.27. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço de Comunicação Multimídia (SMC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 de 25 de novembro de 1998; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.
- 5.28. A LICITANTE deverá apresentar licença para prover Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) emitido pela ANATEL, devidamente publicada no Diário Oficial da União, em conformidade com a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 720, de 10 de fevereiro de 2020; do anexo à Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, e demais normas aplicáveis.

5.29. A CONTRATADA deve apresentar declaração de que mantém presença física dentro da área de abrangência, com no mínimo um "Ponto de Presença" (POP) no município sede da CONTRATANTE, apresentando, SE REQUISITADO, registro de sua infraestrutura existente neste município através de ARTs registradas no CREA ou registro do ponto de presença (estação) na ANATEL.

## **6. ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO**

6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM em até 10 (dez) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.

6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) APARELHO IP TIPO I em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.

6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) APARELHO IP TIPO II em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.

6.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) FONE DE CABEÇA (HEADSET) em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.

6.5. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE a forma de acesso e / ou ferramenta para gerenciamento da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.

6.6. No ato da entrega, a Gerência de Tecnologia da Informação – GETI emitirá TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO da PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM.

6.7. Os produtos serão objeto de inspeção, que será realizada por pessoa designada pela Gerência de Tecnologia da Informação – GETI, conforme procedimentos a seguir.

6.7.1. Verificação se a ferramenta devidamente licenciada para CONTRATANTE.

6.7.2. Comprovação de que o produto atende às especificações mínimas exigidas no Termo de Referência.

6.8. Findado o prazo de inspeção e comprovada a conformidade dos produtos com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, a Gerência de Tecnologia da Informação – GETI emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.

6.9. Nos casos de substituição da solução, iniciar-se-ão os prazos no ato da notificação da CONTRATADA. A notificação poderá ser realizada através de e-mail.

6.10. O recebimento provisório ou definitivo do produto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do CONTRATO.

## **7. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

7.1. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses contados da data da assinatura deste instrumento, sendo sua eficácia condicionada à publicação de seu extrato na imprensa oficial.

7.2. Este CONTRATO poderá ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses.

7.3. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra.

7.3.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

7.3.2. Por motivo de força maior.

## **8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

8.1. O critério de julgamento será a proposta de menor valor.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

9.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos.

9.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos objetos recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

9.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos objetos recebidos, para que seja substituído, reparado e / ou corrigido.

9.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão / empregado especialmente designado.

9.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento dos objetos, no prazo e forma estabelecidos no EDITAL e seus anexos.

9.6. Oficiar aos Órgãos competentes qualquer indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e ao FGTS.

9.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no EDITAL, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda.

- 10.2. Comparecer para assinatura do CONTRATO, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, conforme o caso.
- 10.3. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade.
- 10.4. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada.
- 10.5. Responsabilizar-se 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 nº 8078, de 11 de setembro de 1990).
- 10.6. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.
- 10.7. 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.
- 10.8. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 10.9. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato Nota Explicativa: As cláusulas acima elencadas são as mínimas necessárias. As peculiaridades da contratação podem recomendar a adoção de outras obrigações.
- 10.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a PLATAFORMA (SOLUÇÃO) DE PABX EM NUVEM em até 10 (dez) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.
- 10.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) APARELHO IP TIPO I em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.
- 10.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) APARELHO IP TIPO II em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.
- 10.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar o(s) FONE DE CABEÇA (HEADSET) em 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Fornecimento.

## **11. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

- 11.1. Nos termos do art 163 e seguintes do RILCC da AGEHAB, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.
- 11.2. É competência do fiscal da AGEHAB, dentre outras.
- 11.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou inapropriado ao local específico.
- 11.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado.
- 11.2.3. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades.
- 11.2.4. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no CONTRATO.
- 11.2.5. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em CONTRATO.
- 11.2.6. Atestar o recebimento provisório e munir o gestor das informações necessárias para o recebimento definitivo.
- 11.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.
- 11.4. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

## **12. DO PAGAMENTO**

### **12.1. PARA O ITEM 01**

- 12.1.1. A CONTRATADA deverá, no início de cada mês, encaminhar a CONTRATANTE a respectiva Fatura.
- 12.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer o detalhamento do(s) serviços cobrados e período de faturamento de modo a permitir a gestão.
- 12.1.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE mensalmente através de acesso WEB, com login e senha, todo o detalhamento e valor faturado de pagamento, discriminando os valores cobrados.
- 12.1.4. A Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal,

constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB.

12.1.5. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

12.1.6. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

12.1.6.1. O prazo de validade.

12.1.6.2. A data da emissão.

12.1.6.3. Os dados do CONTRATO e do órgão CONTRATANTE.

12.1.6.4. O período de prestação dos serviços.

12.1.6.5. O valor a pagar.

12.1.6.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

12.1.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

12.1.8. Nos termos do §3.º do art. 167 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

12.1.8.1. Não produziu os resultados acordados.

12.1.8.2. Deixou de executar as atividades CONTRATADAS, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

12.1.8.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

12.1.10. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

12.1.11. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

12.1.12. Previamente a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CADFOR para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

12.1.13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.1.14. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

12.1.15. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao CADFOR.

12.1.15.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no CADFOR, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE

12.1.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

12.1.17. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

12.1.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido,

de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

12.1.19.  $EM = I \times N \times VP$ , sendo:

12.1.20. EM = Encargos moratórios.

12.1.21. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

12.1.22. VP = Valor da parcela a ser paga.

12.1.23. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

12.1.24.  $I = (TX)$

12.1.25.  $I = ((6 / 100) / 365)$

12.1.26.  $I = 0,00016438$

12.1.27. TX = Percentual da taxa anual = 6%

## **12.2. PARA O ITEM 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09 E 10**

12.2.1. A CONTRATADA deverá, no início de cada mês, encaminhar a CONTRATANTE a respectiva Fatura.

12.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer o detalhamento do(s) serviços cobrados e período de faturamento de modo a permitir a gestão.

12.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE mensalmente através de acesso WEB, com login e senha, todo o detalhamento e valor faturado de pagamento, discriminando os valores cobrados.

12.2.4. A Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB.

12.2.5. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

12.2.6. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

12.2.6.1. O prazo de validade.

12.2.6.2. A data da emissão.

12.2.6.3. Os dados do CONTRATO e do órgão CONTRATANTE.

12.2.6.4. O período de prestação dos serviços.

12.2.6.5. O valor a pagar.

12.2.6.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

12.2.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

12.2.8. Nos termos do §3.º do art. 167 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB – RILCC da AGEHAB, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

12.2.8.1. Não produziu os resultados acordados.

12.2.8.2. Deixou de executar as atividades CONTRATADAS, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

12.2.8.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

12.2.10. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

12.2.11. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

12.2.12. Previamente a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CADFOR para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o

disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

12.2.13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.2.14. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

12.2.15. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao CADFOR.

12.2.15.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no CADFOR, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE

12.2.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

12.2.17. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

12.2.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

12.2.19.  $EM = I \times N \times VP$ , sendo:

12.2.20. EM = Encargos moratórios.

12.2.21. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

12.2.22. VP = Valor da parcela a ser paga.

12.2.23. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

12.2.24.  $I = (TX)$

12.2.25.  $I = ((6 / 100) / 365)$

12.2.26.  $I = 0,00016438$

12.2.27. TX = Percentual da taxa anual = 6%

### **12.3. PARA O ITEM 11 E 12**

12.3.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em 1 (uma) parcelas, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, obedecendo a seguinte dinâmica.

12.3.2. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

12.3.3. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

12.3.3.1. A data da emissão.

12.3.3.2. Número do CONTRATO.

12.3.3.3. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

12.3.3.4. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

12.3.3.5. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação - AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto - Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

12.3.4. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

12.3.5. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

12.3.6. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

12.3.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam

acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.3.8. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

12.3.9. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

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

12.3.11. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

12.3.12. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

12.3.13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.3.14. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

12.3.15. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao CADFOR.

12.3.16. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no CADFOR, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

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

12.3.19. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

12.3.20.  $EM = I \times N \times VP$ , sendo:

12.3.21. EM = Encargos moratórios.

12.3.22. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

12.3.23. VP = Valor da parcela a ser paga.

12.3.24. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

12.3.25.  $I = (TX)$

12.3.26.  $I = ((6 / 100) / 365)$

12.3.27.  $I = 0,00016438$

12.3.28. TX = Percentual da taxa anual = 6%

### **13. DO REAJUSTE**

13.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

13.2. Dentro do prazo de vigência do CONTRATO e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Serviços de Telecomunicações – IST, Resolução nº 420/2005 – ANATEL, como índice de reajustamento, ou outro que vier a substituí-lo, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

13.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

13.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença

correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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

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

13.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

#### **14. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO**

14.1. O adjudicatário, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de CONTRATO ou aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art 70 da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

14.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia.

14.2.1. Caução em dinheiro.

14.2.2. Seguro-garantia.

14.2.3. Fiança bancária.

14.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

14.4. No caso de alteração do valor do CONTRATO, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

14.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

14.6. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

14.7. A garantia deverá cobrir.

14.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato.

14.7.2. Prejuízos diretos causados à AGEHAB decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

14.7.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela AGEHAB à contratada e.

14.7.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

14.8. A garantia prestada pelo CONTRATADO será liberada ou restituída após a execução do CONTRATO e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente (Artigo 70, §4º da Lei nº 13303, de 30 de junho de 2016).

14.9. O não recolhimento, pelo contratado, da garantia de execução do contrato no prazo estabelecido no instrumento convocatório caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções correspondentes.

14.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias, da apresentação da garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, autoriza a AGEHAB a buscar a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

#### **15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

15.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no Art 77, da Lei Estadual nº 17928, de 27 de dezembro de 2012, a prática dos atos previstos no art 7º da Lei Federal nº 10520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, bem como pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC da AGEHAB), a CONTRATADA que.

15.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

15.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

15.1.3. Falhar ou fraudar na execução do CONTRATO.

15.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

15.1.5. Cometer fraude fiscal.

15.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções.

15.2.1. Advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros (Art 176 do RILCC da AGEHAB).

15.2.2. Multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

15.2.3. Multa compensatória de 10 % (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

15.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

15.2.5. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos.

15.3. As sanções: advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros (art 176 do RILCC da AGEHAB) e suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

15.4. A reincidência da sanção de advertência, poderá ensejar a aplicação de penalidade mais severa.

15.5. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros que não possam ser ressarcidos apenas com a aplicação de multas.

15.6. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser.

15.6.1. Branda: de 1 (um) a 6 (seis) meses.

15.6.2. Média: de 7 (sete) a 12 (doze) meses.

15.6.3. Grave: de 13 (treze) a 24 (vinte e quatro) meses.

15.7. As sanções previstas no inciso III do art 83 da Lei 133013, de 30 de junho de 2016, (III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos, poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do CONTRATO.

15.7.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

15.7.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

15.7.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

15.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo autônomo, por meio do qual se assegure a ampla defesa e o contraditório Referido processo seguirá o procedimento disposto nos artigos 181 a 184 do RILCC da AGEHAB.

15.9. A defesa do CONTRATADO deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis (Art 83, § 2º da Lei 13303, de 30 de junho de 2016).

15.10. As multas devidas e / ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos à CONTRATADA ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

15.10.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

15.11. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do LICITANTE, a CONTRATANTE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

15.12. A AGEHAB, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

15.13. A decisão final que imputar sanção ao processado deverá ser publicada e, imediatamente, comunicada ao Cadastro de Fornecedores para fins de registro.

15.14. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB, por até 02 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art 23 da Lei nº 12846, de 1º de agosto de 2013.

## 16. DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

16.2. Não será admitida a participação de consórcio.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ VIEIRA FERNANDES**, Gerente, em 10/10/2023, às 16:23, 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 **52668312** e o código CRC **4EFD58D6**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
RUA 18-A Nº 541, , - Bairro SETOR AEROPORTO - GOIANIA - GO - CEP 74070-060 - (62)3096-5062.



Referência: Processo nº 202300031006212



SEI 52668312