



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS - SRP  
PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/2015 – CGE  
PROCESSO Nº 201411867000054, de 24/01/2014**

**TIPO: MENOR PREÇO (GLOBAL)**

**OBJETO: REGISTRO DE PREÇOS PARA EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE, COM USO DE REDE NEURAL, INCLUINDO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E SEUS ANEXOS.**

**ABERTURA: 11/05/2015, às 09:00 horas**



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**AVISO DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP nº 01/2015  
PROCESSO nº 201411867000054, de 24/01/2014**

A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS - CGE, inscrita no CNPJ sob o nº 13.203.742/0001-66, situada na Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, ala Oeste, Setor Sul, torna público para conhecimento dos interessados, que fará realizar, em (11/05/2015), às 09:00 h, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela Portaria nº 23/2014-CGE, licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO SRP**, tipo MENOR PREÇO (GLOBAL), relativo ao Processo nº 201411867000054, de 24/01/2014, visando o REGISTRO DE PREÇOS PARA EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE, COM USO DE REDE NEURAL, INCLUINDO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E SEUS ANEXOS, nos termos da Lei Federal nº 10.520, de 17 de junho de 2002; do Decreto Estadual nº 7.468, de 20 de outubro de 2011; da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; do Decreto Estadual nº 7.466, de 18 de outubro de 2011; do Decreto Estadual nº 7.425, de 16 de agosto de 2011; da Instrução Normativa nº 004, de 07 de dezembro 2011, publicada no D.O.E no dia 20/12/2011, p. 2-3; da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012; Decreto Estadual nº 7.437, de 06 de setembro de 2011; da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie. O edital está disponível no endereço abaixo ou através dos sites [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br) e [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br).

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E CONVÊNIOS  
Rua 82, nº 400 – Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, ala Oeste, Setor Sul  
CEP 74015-908 – Goiânia – Goiás Fone/Fax:(0-xx-62) 3201-5356/3201-5373**

**Igor Esteves Nery Bosso**  
Pregoeiro



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**RECIBO DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/2015**

**(FAVOR ENVIAR VIA FAX)**

Para Editais retirados através dos sites [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br) e [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) o interessado em participar deste Pregão deverá, para possibilitar comunicações consideradas importantes por parte do Pregoeiro, informar na Controladoria-Geral do Estado – CGE pelo fax (0-xx-62) 3201-5373, os seguintes dados:

NOME DA LICITANTE: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ CIDADE: \_\_\_\_\_ ESTADO: \_\_\_\_\_

TELEFONE: \_\_\_\_\_

FAX: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

PESSOA PARA CONTATO: \_\_\_\_\_

DATA : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

OBS.: Toda informação adicional deste certame será divulgada conforme exigência em Lei. Faz-se saber que o não envio deste documento preenchido corretamente exime a Administração da obrigação de qualquer eventual informação deste Pregão diretamente ao licitante.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/ 2015**

A CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS - CGE, inscrita no CNPJ sob o nº 13.203.742/0001-66, situada na Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, ala Oeste, Setor Sul, torna público para conhecimento dos interessados, que está disponível nesta unidade ou através dos sites [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br) e [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) o edital de licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO SRP, tipo MENOR PREÇO (GLOBAL). A presente licitação e consequente contratação serão regidas pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de Julho de 2002; Decreto Estadual nº 7.468, de 20 de outubro de 2011; Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Decreto Estadual nº 7.466, de 18 de outubro de 2011; Decreto Estadual nº 7.425, de 16 de agosto de 2011; Instrução Normativa nº 004, de 07 de dezembro 2011, publicada no D.O.E no dia 20/12/2011, p. 2-3; Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012; Decreto Estadual nº 7.437, de 06 de setembro de 2011; Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas posteriores alterações e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, bem como as condições estabelecidas a seguir.

## **1. DO OBJETO**

O presente Pregão Eletrônico tem por objeto o REGISTRO DE PREÇOS PARA EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE, COM USO DE REDE NEURAL, INCLUINDO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, de acordo com as condições e especificações fixadas neste edital de seus anexos.

## **2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes da contratação do objeto do Pregão Eletrônico SRP nº 01/2015-CGE, correrão à conta dos recursos consignados no orçamento dos Órgãos e Entidades participantes



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

do registro de preços, cujos programas de trabalho e elementos de despesas específicos constarão na respectiva Nota de Empenho.

### **3. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

3.1. Caberá ao **CONTRATANTE**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste edital e das constantes do Termo de Referência - TdR (Anexo I) e do Contrato (Anexo VI):

- a) responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base nas disposições estabelecidas no edital e seus anexos, e ainda, em consonância com a Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações, Lei Estadual nº 17.928/2012 e Decreto Estadual nº 7.468/2011;
- b) assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço no período de vigência do ajuste;
- c) encaminhar à **CONTRATADA** a Ordem de Serviço, por intermédio da unidade competente, contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto desta licitação;
- d) acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, observando os padrões de qualidade e segurança exigidas, através da unidade responsável pela gestão do contrato;
- e) prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;
- f) permitir o acesso dos representantes ou prepostos da **CONTRATADA** ao local da prestação de serviço, desde que devidamente identificados;
- g) proporcionar todas as facilidades necessárias para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições estabelecidas neste edital e seus respectivos anexos;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- h)** rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados referente ao objeto do Termo de Referência (Anexo I) em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas e obrigações assumidas pela **CONTRATADA**;
- i)** disponibilizar o acesso as informações e às bases de dados dos portais do **CONTRATANTE**, caso a **CONTRATADA** necessite, no prazo estabelecido no **item 5.1** do Termo de Referência (Anexo I).
- j)** apreciar a avaliação de desempenho fornecida, periodicamente, pela **CONTRATADA**, quanto à execução dos serviços decorrentes da implantação da solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal;
- k)** solicitar à **CONTRATADA**, periodicamente, relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por período, por índice de satisfação e demais aspectos considerados pertinentes para apreciação do **CONTRATANTE**);
- l)** solicitar à **CONTRATADA** relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com as informações sobre os atendimentos prestados pelo canal aos usuários incluindo total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, pesquisa de satisfação do usuário e demais informações correlatas;
- m)** realizar auditoria de utilização da solução com o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- n)** acompanhar e avaliar se a solução está atendendo de forma eficaz aos cidadãos no acesso a informação;
- o)** acompanhar, conforme o caso, em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente;
- p)** aprovar o programa de capacitação elaborado pela **CONTRATADA** para os profissionais designados pelo **CONTRATANTE**;
- q)** selecionar e submeter até 10 (dez) servidores que atuam diretamente com o desenvolvimento da solução ao treinamento correspondente disponibilizado pela **CONTRATADA**;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- r) disponibilizar à **CONTRATADA** local adequado para a realização do treinamento, conforme cronograma;
- s) validar o documento detalhado sobre o conteúdo mapeado em cada módulo remetido pela **CONTRATADA**;
- t) acionar, quando necessário, o suporte técnico para a solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal da **CONTRATADA**, informando a criticidade do problema detectado;
- u) atestar as faturas correspondentes à prestação de serviço, por intermédio do servidor competente;
- v) efetuar o pagamento devido pela execução do serviço, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

**3.2.** Caberá à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste edital e das constantes do Termo de Referência - TdR (Anexo I) e do Contrato (Anexo VI):

- a) tomar todas as providências necessárias à fiel execução do serviço objeto desta licitação;
- b) manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- c) promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- d) prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **CONTRATANTE**, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- e) adotar medidas para a prestação do serviço solicitado, observando todas as condições e especificações aprovadas pelo **CONTRATANTE**;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- f) disponibilizar a solução nos portais do **CONTRATANTE** e nos dispositivos móveis (plataforma Android e IOS) , no período estabelecido no **item 5.1** do Termo de Referência (Anexo I);
- g) fornecer toda a infraestrutura necessária para o perfeito funcionamento da solução;
- h) Responsabilizar-se pela publicação do APP Mobile nas lojas virtuais homologadas pelos sistemas operacionais IOS e Android;
- i) remeter ao **CONTRATANTE**, quando solicitado, relatórios estatísticos de acesso por site, por dispositivo, por período, por índice de satisfação e demais aspectos considerados pertinentes para apreciação do **CONTRATANTE**;
- j) remeter ao **CONTRATANTE**, quando solicitado, relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com as informações sobre os atendimentos prestados pelo canal aos usuários incluindo total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, pesquisa de satisfação do usuário e demais informações correlatas;
- k) permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- l) permitir aos usuários a coleta de informação sobre os serviços oferecidos através de pesquisas online em sua própria interface;
- m) permitir aos usuários a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando a “linguagem natural”, em língua portuguesa Brasileira, como se estivesse falando de forma coloquial;
- n) realizar, por meio de sua equipe técnica, o refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural;
- o) disponibilizar um modelo de linguagem natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permitindo a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento dos termos aplicáveis exclusivamente ao atendimento ao cidadão usuário do Estado de Goiás.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- p) possibilitar a implantação de Assistentes Virtuais Inteligentes em distintos formatos, incluindo o formato 3-D, com ou sem animação;
- q) possibilitar a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) aberta ou WebServices;
- r) realizar a integração com os mecanismos de segurança da **CONTRATADA** para o auxílio aos usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados do login;
- s) elaborar programa de capacitação para os profissionais designados pelo **CONTRATANTE**;
- t) apresentar documento detalhado sobre todo o conteúdo mapeado em cada módulo de forma a subsidiar o processo de validação;
- u) prestar serviços de manutenção para o perfeito funcionamento da solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal, no prazo estabelecido para cada tipo de criticidade arrolada no Termo de Referência (Anexo I);
- v) responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;
- x) encaminhar ao **CONTRATANTE** a Nota Fiscal/Fatura correspondendo ao serviço prestado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da prestação do serviço correspondente.

#### **4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**4.1.** Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados do ramo pertinente ao seu objeto, legalmente constituídos:



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

a) que estejam devidamente “CREDENCIADOS” perante o sistema [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br);

b) que atendam as demais exigências deste edital e seus anexos.

**4.2.** Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas, sendo que a Controladoria-Geral do Estado - CGE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

**4.3.** É vedada a participação de empresa:

a) em recuperação ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

b) que tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública, sujeitando-se às penalidades previstas no art. 97, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.666/93, caso participe do certame;

c) que esteja suspensa de licitar junto ao Cadastro de Fornecedores - CADFOR da Superintendência de Suprimentos e Logística da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN;

d) que esteja reunida em consórcio, pois considera-se que a formação de consórcio prejudica o caráter competitivo do certame para esse objeto.

**4.4.** Não poderão se beneficiar do regime diferenciado em licitações concedido às microempresas e empresas de pequeno porte pela Lei Complementar Federal nº 123/06, os licitantes que se enquadrem em qualquer uma das exclusões relacionadas no § 4º do art. 3º, da referida lei.

## **5. DO CREDENCIAMENTO**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**5.1.** O acesso ao credenciamento se dará aos licitantes com cadastro homologado no Cadastro de Fornecedores - CADFOR do *COMPRASNET*, nos termos do art. 5º e seus parágrafos do Decreto Estadual nº 7.425/11, sem prejuízo do disposto no item 5.8 deste Edital.

**5.2.** O desbloqueio do “login” e da senha do fornecedor será realizado após a homologação do cadastro.

**5.3.** Os interessados que estiverem com o cadastro homologado no Cadastro de Fornecedores - CADFOR do *COMPRASNET* deverão credenciar-se pelo [site](http://www.comprasnet.go.gov.br) [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), opção “login” do “FORNECEDOR”, conforme instruções nele contidas.

**5.4.** O credenciamento dar-se-á de forma eletrônica por meio da atribuição de chave de identificação e/ou senha individual, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico no [site](http://www.comprasnet.go.gov.br) [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), ficando o licitante responsável por todos os atos praticados nos limites de suas atribuições e competências.

**5.5.** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Controladoria-Geral do Estado – CGE responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**5.6.** O credenciamento implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico.

**5.7.** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

**5.8.** Para fins de credenciamento e participação no presente Pregão Eletrônico, os licitantes poderão se valer de outros cadastros que atendam aos requisitos previstos na legislação geral, mas a inscrição junto ao Cadastro de Fornecedores - CADFOR é condição obrigatória para a contratação do licitante vencedor.

**5.8.1.** Ao licitante que optar pela apresentação de outro cadastro que não o do Estado de Goiás será permitido o credenciamento, de forma simplificada, apenas com a apresentação de



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

cadastro que atenda a legislação pertinente no Cadastro de Fornecedores – CADFOR do Estado de Goiás, momento em que será registrado como “CREDENCIADO”.

**5.9.** As informações complementares para credenciamento poderão ser obtidas pelos telefones do Cadastro de Fornecedores – CADFOR, gerido pela Superintendência de Suprimentos e Logística da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento/SEGPLAN: (62) 3201-6576/ (62) 3201-6515/ (62) 3201-8490 (fax), horário de atendimento: das 08 às 17h, situado à Av. República do Líbano n 1945, 3º andar, Setor Oeste – CEP: 74.115-030-Goiânia/GO.

## **6. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS**

**6.1.** Concluída a fase de cadastramento, os licitantes registrarão suas propostas em conformidade com o Termo de Referência – Anexo I. Só será aceita uma proposta para cada licitante e, ao término do prazo estipulado para a fase de registro de propostas, o sistema automático bloqueará o envio de novas propostas.

**6.2.** As propostas comerciais deverão ser enviadas através do site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) na data e hora estabelecidas neste edital, após o preenchimento do formulário eletrônico, com manifestação em campo próprio do sistema de que tem pleno conhecimento e que atende às exigências de habilitação e demais condições da Proposta Comercial prevista no edital e seus anexos.

**6.3.** As microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) que desejarem usufruir do tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar Federal nº 123/06, regulamentada no Estado de Goiás pela Lei Estadual nº 17.928/12 deverão declarar em campo próprio do sistema eletrônico sua condição de ME ou EPP, mas a sua identificação como microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) na sessão pública do Pregão Eletrônico somente ocorrerá após o encerramento dos lances.

**6.3.1.** A utilização dos benefícios concedidos pela Lei Complementar Federal nº 123/06, regulamentada no Estado de Goiás pela Lei Estadual nº 17.928/12, por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias configura fraude ao certame, sujeitando-o à aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar com o Estado, sendo observado o contraditório e a ampla defesa.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**6.4.** A proposta comercial deverá ser formulada e enviada em formulário específico, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, e o ônus de comprovação de sua exequibilidade caberá exclusivamente ao licitante.

**6.5.** O licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

**6.6.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

**6.7.** A proposta comercial será preenchida em conformidade com o Modelo de Propostas de Preços constante do Anexo III deste edital, e deverá, ainda, conter:

**a)** valor unitário da sessão de atendimento, valor total de sessões mensal e valor total, em algarismo e por extenso (havendo discordância entre o valor unitário da sessão, valor total de sessões mensal e valor total, prevalecerá, o valor unitário por sessão, e entre os valores expressos em algarismo e por extenso, será considerado este último, devendo o Pregoeiro proceder às correções necessárias). Entretanto, para fins de apresentação de propostas e lances no sistema eletrônico será considerado o valor unitário da sessão de atendimento;

**b)** a discriminação dos percentuais de desconto incidentes sobre o valor unitário da sessão de atendimento proposto, não inferior aos mínimos estabelecidos na tabela do **item 6.3** do Termo de Referência- Anexo I.

**c)** prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação, considerando-o tacitamente determinado na ausência de identificação expressa da validade na proposta;

**d)** declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão Eletrônico, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

**6.8.** O licitante deverá declinar informações acerca da elaboração de sua proposta, de modo a



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

permitir um exame objetivo da exequibilidade da proposta.

**6.9.** A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

**6.10.** O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ indicado nos documentos da proposta de preço e da habilitação deverá ser o mesmo do estabelecimento do licitante que efetivamente vai executar o serviço objeto da presente licitação.

**6.11.** Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente edital e seus anexos, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis.

## **7. DA RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO**

**7.1.** A partir das 09:00 h do dia 11/05/2015, data e horário previstos neste edital, terá início o recebimento das propostas do Pregão Eletrônico SRP nº. 01/2015, encerrando seu recebimento às 10:00 h da mesma data, tendo como intervalo para exame das propostas o prazo de 10 minutos, iniciando após a etapa competitiva.

**7.2.** Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**7.3.** Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

## **8. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES**

**8.1.** Após a análise das propostas, o Pregoeiro convidará os licitantes a apresentarem lances exclusivamente pelo sistema eletrônico, observando o horário estabelecido e as regras de aceitação dos lances.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**8.2.** Todas as mensagens trocadas no *chat* do sistema durante o transcurso da sessão pública eletrônica serão divulgadas em tempo real, inclusive valor e horário do menor lance registrado apresentado pelos licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

**8.3.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, pelo valor global, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos lances.

**8.4.** O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema. O sistema eletrônico rejeitará automaticamente os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pelo mesmo licitante.

**8.5.** Não serão aceitos dois ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado no sistema em primeiro lugar.

**8.6.** Caso o licitante não realize lances, permanecerá o valor da proposta eletrônica apresentada para efeito da classificação final.

**8.7.** No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**8.7.1.** O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

**8.7.2.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos licitantes.

**8.8.** A fase de lances terá duas etapas: a primeira, com tempo de duração de 01:00 h, será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema aos licitantes; a segunda etapa transcorrerá com a abertura de prazo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

**8.9.** Quando participarem da licitação microempresa e/ou empresa de pequeno porte e a melhor oferta inicial não houver sido apresentada por qualquer dessas, caso se verifique a



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

ocorrência de empate ficto, será assegurado como critério de desempate a preferência de contratação para a microempresa e/ou empresa de pequeno porte.

**8.9.1.** No presente Pregão Eletrônico, entende-se por empate ficto aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

**8.9.2.** Na ocorrência do empate ficto, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

**8.9.3.** Apresentada a proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, o objeto licitado será adjudicado em seu favor.

**8.9.4.** Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do item anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 8.9.1., na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

**8.9.5.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se enquadrem na hipótese do item 8.9.1., será realizado sorteio entre elas, PELO SISTEMA ELETRÔNICO, para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

**8.10.** Se nenhum dos licitantes exercer seu direito de preferência, prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico.

**8.11.** A negociação com a microempresa ou empresa de pequeno porte, que será realizada por meio do sistema eletrônico, poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

## **9. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA**

**9.1.** A classificação da proposta será pelo critério de menor preço global.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**9.2.** Encerrada a etapa dos lances o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para a contratação, obtido por meio de pesquisa de mercado.

**9.2.1.** Após o exame referido no item 9.2., o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, bem assim decidir sua aceitação, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

**9.3.** O licitante detentor da melhor oferta deverá encaminhar de imediato para análise a planilha de custos e proposta, se for o caso com valores readequados ao valor ofertado e registrado como vencedor, juntamente com a documentação referente a qualificação técnica da empresa, descrita no item **10.3.1.5.**, respeitado o prazo máximo de 02 (duas) horas para o FAX: (62) 3201-5373 ou e-mail: [igor-enb@cge.go.gov.br](mailto:igor-enb@cge.go.gov.br).

**9.3.1.** A planilha de custos apresentada pelo licitante detentor da melhor proposta deverá conter detalhadamente, além dos custos dos insumos a remuneração total do pessoal envolvido nas etapas de implantação, treinamento, configuração, customização, suporte técnico e manutenção, evidenciando, inclusive, os custos relativos aos encargos sociais e trabalhistas, para fins de comprovação da desoneração da folha, nos termos da Lei Federal nº 12.546/2011, conforme modelo de planilha de composição de custos (Anexo IV)

**9.4.** Confirmada a aceitabilidade da proposta, o Pregoeiro divulgará o resultado do julgamento, procedendo à verificação da habilitação do licitante.

**9.5.** Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

**9.6.** No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**9.7.** Serão desclassificadas, nos termos do art. 48, da Lei Federal nº 8.666/93:



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- a) as propostas que não atendam às exigências do ato convocatório da licitação;
- b) as propostas com valor global superior aos praticados no mercado ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não tenham conseguido demonstrar sua viabilidade por meio de documentação que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e de que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.

**9.8.** Havendo empate nos valores das propostas, serão utilizados, para fins de desempate:

- a) primeiramente, em igualdade de condições, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos no País, produzidos ou prestados por empresas brasileiras e produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- b) persistindo o empate, a classificação se fará obrigatoriamente por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

**9.9.** Quando todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro publicará novo aviso de pregão e estabelecerá outra data, para o recebimento de novas propostas.

**9.10.** Constatado que o proponente da melhor oferta aceitável atende às exigências fixadas no edital será declarado vencedor.

**9.11.** Aos demais licitantes será dada a oportunidade de conhecer o teor da proposta, via web, encaminhada pelo licitante detentor da melhor oferta para fins de interposição de eventual recurso, nos termos do item 13.1.

## **10. DA HABILITAÇÃO**

**10.1.** Para efeito de habilitação no presente Pregão Eletrônico, a regularidade documental do licitante relativa à habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista, e declaração de que atende plenamente ao que dispõe o inciso XXXIII do art. 7º



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

da Constituição Federal, em cumprimento ao inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/93, será comprovado por meio do Certificado de Registro Cadastral de Fornecedor – CRCF, emitido pelo Cadastro de Fornecedores – CADFOR, devidamente atualizado e compatível com o objeto licitado, ou por certificado de registro cadastral que atenda aos requisitos previstos na legislação geral.

**10.2.** A qualificação técnica do licitante será comprovada por meio dos documentos arrolados no item 10.3.1.5., devendo ser encaminhados ao Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, na forma do item 9.3 deste Edital.

**10.3.** A regularidade cadastral do licitante que apresentou a melhor oferta será verificada pelo Pregoeiro junto ao Cadastro de Fornecedores – CADFOR para a averiguação de sua conformidade com o edital e, em caso de irregularidade, será assegurado ao licitante o direito de apresentar a documentação atualizada, ao final da sessão, encaminhando-a para o fax: (062) 3201-5373 ou e-mail: [igor-enb@cge.go.gov.br](mailto:igor-enb@cge.go.gov.br), devendo a documentação original ou cópia autenticada ser encaminhada no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do encerramento do pregão à Gerência de Licitações, Suprimentos, Contratos e Convênios da Controladoria-Geral do Estado – CGE, na Rua 82, nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar – Ala Oeste – Setor Sul – CEP 74.015.908, Goiânia-GO, Fone: (62) 3201-5356.

**10.3.1.** Para efeito da regularização documental permitida no item anterior, serão exigidos os seguintes documentos:

**10.3.1.1. Habilitação Jurídica**

a) cédula de identidade e CPF dos sócios, administradores e do contrato social da empresa – quando a empresa cadastrada for Ltda., ME e EPP; da mesa diretora e administradores – quando for S/A; do proprietário – quando for empresa individual;

b) registro comercial, no caso de empresa individual e Micro Empreendedor Individual (MEI);

c) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, e suas respectivas alterações (endereço, razão social, etc..), devidamente registrado na junta comercial do domicílio da empresa, em se tratando de sociedade comercial, institutos, cooperativas, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- d) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- e) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) para microempresas (ME) ou empresas de pequeno porte (EPP): declaração ou certidão expedida pela Junta Comercial Comprovando a condição de ME ou EPP (conforme 1º e 8º da Instrução Normativa nº 103 de 30/04/2007 do Departamento Nacional de Registro de Comércio – DNRC);
- g) ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**10.3.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista**

- a) prova de quitação com a Fazenda Estadual: apresentar Certidão Negativa de Tributos Estaduais, expedida pela Secretaria de Estado da Fazenda do Estado de Goiás;
- b) comprovação conjunta da regularidade tributária junto à Fazenda Estadual e Municipal do domicílio da empresa
- c) prova de regularidade com a Fazenda Nacional/Receita Federal: apresentar Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União; Certidão Negativa de Débito relativo às contribuições sociais (INSS) e Certidão de Regularidade de Situação com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- d) comprovante de inscrição do CNPJ;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhista -CNDT, junto à Justiça do Trabalho;

**10.3.1.3. Declaração**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

a) Declaração de que a mesma atende plenamente ao que dispõe o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, em cumprimento ao inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/93, atestando que não possui em seu quadro, funcionários menores de dezoito anos que exerçam trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como não possui nenhum funcionário menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, assinado por um dos sócios, caso seja assinado pelo procurador, anexar a procuração, cédula de identidade do procurador e reconhecimento de firma.

**10.3.1.4. Qualificação Econômico-Financeira**

a) qualificação patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis a apresentação na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de três meses da data de apresentação da proposta;

b) comprovação de boa situação financeira da empresa através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis, o qual deverá ser maior ou igual a 1:

- ILC – Índice de Liquidez Corrente ou,
- ILG - Índice de Liquidez Geral ou,
- GS- Grau de Solvência

ILC =	$\frac{AC}{PC}$	$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$
ILG=	$\frac{AC+RLP}{PC+PNC}$	$\frac{\text{Ativo Circulante}+\text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante}+\text{Passivo Não Circulante}}$
GS=	$\frac{AT}{PC+PNC}$	$\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante}+\text{Passivo Não Circulante}}$

c) certidão negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

d) Declaração firmada pela Corregedoria de Justiça ou órgão judicial público competente de domicílio da empresa, relatando quantos Cartórios de DISTRIBUIÇÃO de ações de falência e



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

concordata existem na comarca do domicílio que se situa a empresa, exceto para as empresas com domicílio no Estado de Goiás.

#### **10.3.1.5. Qualificação Técnica**

**a) atestado (s) de capacidade técnica**, emitido por órgãos ou entidades da Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, ou ainda empresas privadas, nas quais prestou serviço com características semelhante ao objeto da presente licitação, observando-se que:

**a.1)** o atestado deverá conter no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica, identificação do responsável pela emissão do atestado, identificação do licitante e descrição clara dos serviços prestados, qualidade de sessões de atendimento realizadas pelo Assistente Virtual Inteligente, quantidade de perguntas respondidas não inferior a 1.1 Milhão/ano em língua portuguesa brasileira com percentual de respostas corretas obtido pelo Assistente Virtual Inteligente não inferior a 90 % (noventa por cento).

**b)** declaração de disponibilidade de equipe técnica para implantação da solução em seus diversos módulos, contendo o quantitativo de profissionais envolvidos na implantação e suas respectivas funções;

**c)** declaração de disponibilidade de infraestrutura tecnológica (servidores, bancos de dados, memória, processamento, storage) adequada e suficiente para a execução dos serviços decorrentes do procedimento licitatório.

**10.4.** Se o licitante que apresentou a melhor oferta tenha optado, quando de seu credenciamento, por exibir outro certificado de registro cadastral que atenda aos requisitos previstos na legislação geral, para comprovação de sua regularidade documental deverá apresentar junto ao Cadastro de Fornecedores – CADFOR, documentos que comprovem sua habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação técnica, e declaração de que atende plenamente ao que dispõe o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis do encerramento do Pregão Eletrônico.

**10.4.1.** O licitante vencedor que se valer de outros cadastros para participar deste Pregão Eletrônico deverá providenciar sua inscrição junto ao Cadastro de Fornecedores -CADFOR como condição obrigatória para a sua contratação.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**10.5.** Se o licitante declarado vencedor for microempresa ou empresa de pequeno porte, e havendo alguma restrição na comprovação de sua regularidade fiscal, será assegurado o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que for declarado o vencedor, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**10.5.1.** O Pregoeiro dará ciência às demais licitantes dessa decisão.

**10.5.2.** A não-regularização da documentação no prazo estabelecido no item 10.5 implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, momento em que o Pregoeiro convocará os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para apuração de um que atenda ao edital e assinatura do contrato.

**10.5.3.** Na hipótese de não contratação de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos previsto no **item 8.10.**, será analisada a documentação de habilitação da licitante que originalmente apresentou a menor proposta e, se regular, será declarada vencedora.

**10.5.3.1.** Se a oferta não for aceitável ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

**10.6.** No prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do encerramento do pregão o licitante vencedor da melhor oferta deverá encaminhar proposta e planilha de custo com os valores readequados ao valor ofertado à Gerência de Licitações, Suprimentos, Contratos e Convênios da Controladoria-Geral do Estado – CGE, na Rua 82, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar - Ala Oeste - Setor Sul - CEP 74.015.908, Goiânia-Go, Fone: (62) 3201-5356 .

**10.4.** Os documentos referidos no item anterior, e o relativo ao **item 10.3.1.5.** deverão ser encaminhados em envelopes distintos, na seguinte forma:



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**“ENVELOPE PROPOSTA COMERCIAL” e “ENVELOPE DE DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”**

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE GOIÁS – COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.**

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/2015**

**(RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE E CNPJ)**

**10.5.** Os prazos de envio deverão ser respeitados, sob pena de enquadramento nas sanções do item 21.

**10.6.** Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será adjudicado o objeto para o licitante que apresentou proposta de menor preço final.

**10.7.** Da sessão pública do Pregão Eletrônico, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no site [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br).

**10.8.** O resultado final será disponibilizado nos sites: [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) e [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br) e afixado no mural da Controladoria-Geral do Estado - CGE, para intimação e conhecimento dos interessados.

## **11. DA PROVA DE CONCEITO**

**11.1.** O licitante declarado vencedor, deverá apresentar à CGE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, projeto contendo as informações inerentes ao processo de implantação e desenvolvimento dos trabalhos pela futura **CONTRATADA** no deslinde da execução contratual, sendo consolidadas na forma do subitem a seguir.

**11.1.1.** O projeto deverá ser encaminhado em 03 (três) vias, e conterà detalhadamente em seu bojo informações quanto aos recursos materiais, recursos humanos, cronograma de execução, capacidade técnica e/ou operacional e rotina de trabalho para a implantação da solução e sua



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

evolução, que deverão estar em compatibilidade com os parâmetros estabelecidos no **item 3** do Termo de Referência (Anexo I).

**11.1.2.** O projeto deverá ser encaminhado à Gerência de Licitações, Suprimentos, Contratos e Convênios da CGE, no prazo previsto no item 11.1 deste edital, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira - PPLT situado à Rua 82, nº 400, 3º andar, Ala Oeste, Setor Sul, Goiânia-GO.

**11.1.3.** A Gerência de Licitações, Contratos e Convênios remeterá o projeto à comissão especialmente designada pelo Secretário de Estado-Chefe da CGE, para apreciação dos aspectos arrolados no subitem 11.1.1 em conformidade com os parâmetros e especificações técnicas contidas no **item 3** do Termo de Referência (Anexo I).

**11.1.4.** Recebido o documento citado no subitem precedente a comissão apreciará o projeto, em até 10 (dez) dias úteis prorrogável por igual período, desde que devidamente justificado e agendará com o licitante visita *in loco* no Brasil para averiguação da capacidade da empresa, nos termos do item 11.2 deste Edital.

**11.2.** O projeto juntamente com a visita *in loco* serão considerados como prova de conceito, sendo que na visita técnica será avaliada a capacidade da empresa quanto aos aspectos relacionados no formulário de avaliação do **item 8** do Termo de Referência (Anexo I) que estão em conformidade com a qualificação técnica exigida pela CGE como condição de habilitação no subitem 10.3.1.5 deste Edital de Licitação.

**11.2.1.** A Comissão designada na forma do subitem 11.1.3 deste Edital, preencherá o formulário de avaliação e encaminhará o referido expediente ao Pregoeiro para em caso de aprovação, adjudicar o objeto da licitação à empresa.

**11.2.2.** Constatada na visita técnica que a empresa não atende algum dos aspectos arrolados no **item 8** do Termo de Referência (Anexo I) será desclassificada e convocado os licitantes remanescentes na forma do item 9.5 deste Edital.

## **12. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO, PROVIDÊNCIAS E IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**12.1.** Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer cidadão ou licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório deste Pregão Eletrônico.

**12.2.** Os pedidos de esclarecimentos, providências ou impugnação do edital e seus anexos deverão ser encaminhados por escrito ao Pregoeiro na Rua 82, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar- Ala Oeste, Setor Sul, Goiânia- GO- Fone: (62) 3201-5356, Fax: (62) 3201-5371, e-mail: igor-enb@cge.go.gov.br.

**12.2.1.** Nos pedidos de esclarecimentos, providências ou impugnação do edital, remetidos ao Pregoeiro, deverá constar, obrigatoriamente, o e-mail do peticionante.

**12.2.2.** Caberá ao Pregoeiro decidir sobre os pedidos no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas e encaminhar a resposta ao peticionante por e-mail.

**12.3.** Acolhida a impugnação do ato convocatório, o Pregoeiro procederá à retificação do edital, e republicação, com devolução dos prazos quando a alteração afetar a formulação das propostas.

## **13. DOS RECURSOS**

**13.1.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar, no prazo de até 10 (dez) minutos, a intenção motivada de recorrer da decisão do Pregoeiro, com o registro da síntese de suas razões no campo próprio definido no sistema eletrônico, sendo que a falta de manifestação no prazo concedido importará na decadência do direito de recurso e, conseqüentemente, na adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

**13.2.** A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pelo Pregoeiro.

**13.3.** Ao licitante que manifestar intenção de interpor recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias, contados de sua manifestação, para apresentação das razões do recurso, através de formulário próprio do sistema eletrônico, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar, através de formulário próprio do sistema eletrônico, contrarrazões em igual



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

prazo, que terá início no primeiro dia útil subsequente ao do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**13.4.** Somente serão conhecidos os recursos, suas razões e, conseqüentemente, as contrarrazões, quando interpostos tempestivamente e encaminhados através do sistema eletrônico.

**13.5.** Caberá ao pregoeiro receber, examinar, instruir e decidir sobre os recursos e, quando mantida a sua decisão, encaminhar os autos ao Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado para deliberação.

**13.5.1.** O exame, a instrução e, em caso de manutenção de sua decisão, o encaminhamento dos recursos ao Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado, autoridade competente, para nesse caso, apreciá-los, serão realizados pelo Pregoeiro no prazo de até 03 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo.

**13.6.** O Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado terá prazo de 03 (três) dias úteis para decidir sobre os recursos interpostos, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo, devidamente comprovado.

**13.7.** A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento às interessadas, através de comunicação por escrito via fax e divulgação nos “sites” pertinentes.

## **14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

**14.1.** Inexistindo manifestação recursal, o Pregoeiro adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor, com a posterior homologação do resultado pelo Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado.

**14.2.** Havendo manifestação recursal, após decididos os recursos, o Secretário de Estado-Chefe da Controladoria-Geral do Estado adjudicará o objeto ao licitante vencedor e homologará a licitação.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

## **15. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**15.1.** O registro de preços será formalizado após a homologação da ata de registro de preços, na forma do Anexo V deste Edital.

**15.2.** A ata de registro de preços é um documento vinculativo, obrigacional, para eventual contratação futura, onde se registram os preços, fornecedores, órgãos participantes e as condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas.

**15.3.** A Controladoria-Geral do Estado – CGE é o Órgão Gerenciador responsável pela condução do conjunto de procedimentos do certame para registro de preços e gerenciamento da ata de registro de preços dele decorrente. O gestor responsável em gerir a referida ata será o Subchefe da Controladoria-Geral do Estado, ou pessoa por ele designada.

**15.4.** Os órgãos participantes que integrarão a ata de registro de preços e suas respectivas quantidades estimadas estão relacionadas no Anexo II deste Edital.

**15.5.** O valor total estimado para contratação objeto deste Edital é R\$ 51.644,468,64 (cinquenta e um milhões, seiscentos e quarenta e quatro mil, quatrocentos e sessenta e oito reais e sessenta e quatro centavos), conforme valor estabelecido no item 6 do Termo de Referência- Anexo I deste Edital.

**15.6.** A existência dos preços registrados não obriga a Administração firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para aquisição pretendida, desde que comprovada previamente a vantagem técnico-econômica, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência do fornecimento em igualdade de condições, dentro dos limites previstos, do prazo de validade estabelecido e das condições da proposta, tantas vezes quantas necessitar a Administração.

**15.7.** Homologado o resultado da licitação, o Órgão Gerenciador, respeitada a ordem de classificação, convocará o detentor da melhor proposta para, no prazo de 03 (três) dias úteis a contar da convocação assinar a ata de registro de preços que, após cumpridos os requisitos de publicidade, terá efeito de compromisso nas condições estabelecidas neste Edital.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**15.7.1.** O prazo de convocação poderá ser prorrogado, quando solicitado pela licitante vencedora do certame durante o transcurso do referido prazo, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Órgão Gerenciador.

**15.8.** O prazo de validade da ata de registro de preços será de 1 (um) ano, a contar da data de sua assinatura, não sendo admitida qualquer prorrogação além deste período, em conformidade com o disposto no art. 23 da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012.

**15.9.** Durante seu prazo de validade, a proposta selecionada no registro de preços ficará à disposição da Administração, para que se efetuem as contratações nas oportunidades e quantidades necessárias, até o limite estabelecido.

## **16. DOS PREÇOS REGISTRADOS E DA ALTERÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**16.1.** Será registrado o preço do licitante vencedor, conforme ordem de classificação, observando-se o seguinte:

- a)** os preços registrados e a indicação do respectivo fornecedor será divulgado em órgão oficial da Administração e ficarão disponibilizados durante a vigência da ata de registro de preços;
- b)** os órgãos participantes do registro de preços deverão, quando da necessidade da contratação do objeto, recorrer ao Órgão Gerenciador da ata de registro de preços, para a indicação do fornecedor e respectivos preços a serem praticados;
- c)** ao preço do primeiro colocado poderão ser registrados tantos fornecedores quantos necessários para que, em função das propostas apresentadas, seja atingida a quantidade total estimada para o item.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**16.2.** A ata de registro de preços poderá sofrer alterações, mediante justificativa da autoridade competente, exceto quanto aos acréscimos de quantitativos, obedecidas as disposições da Lei Federal nº 8.666/93, quanto às alterações contratuais.

**16.3.** O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, cabendo ao órgão gerenciador da ata promover as necessárias negociações junto ao fornecedor.

**16.4.** Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao praticado no mercado o Órgão Gerenciador deverá:

- a) convocar o fornecedor visando a negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado no mercado;
- b) frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido;
- c) convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

**16.5.** Quando o preço de mercado tornar-se superior ao preços registrados e o fornecedor, em razão desse fato, comprovar, mediante requerimento, a sua impossibilidade de cumprir o compromisso, o Órgão Gerenciador poderá:

- a) liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, e se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento;
- b) convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

**16.6.** Não havendo êxito nas negociações, o Órgão Gerenciador deverá proceder à revogação da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

## **17. DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

17.1. O fornecedor terá seu registro cancelado quando:

- a) descumprir as condições da ata de registro de preços;
- b) não retirar a respectiva nota de empenho, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;
- c) não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese do valor se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- d) estiverem presentes razões de interesse público, devidamente justificadas;
- e) por inidoneidade superveniente ou comportamento irregular do beneficiário, ou ainda, no caso de substancial alteração das condições de mercado.

17.2. O cancelamento do registro, nas hipóteses previstas no item 17.1. deste Edital, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do Órgão Gerenciador.

17.3. O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preços na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual, decorrentes de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

17.4. A ata de registro de preços, decorrente da presente licitação, será cancelada automaticamente:

- a) por decurso do prazo de vigência;
- b) quanto não restarem fornecedores registrados.

## **18. DOS USUÁRIOS DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

18.1. A ata de registro de preços, durante a vigência improrrogável de 1 (um) ano, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não tenha participado



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

do certame licitatório, mediante a prévia consulta ao Órgão Gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem.

**18.2.** Os órgãos e entidades que não participarem do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão manifestar seu interesse junto ao Órgão Gerenciador da ata, para autorização de utilização e indicação do possível fornecedor e respectivos preços a serem praticados, obedecida a ordem de classificação.

**18.3.** Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação da prestação do serviço, desde que não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.

**18.4.** A liberação da adesão à ata de registro de preços a órgão e entidades não participantes da administração pública, não poderá exceder, na sua totalidade, a 100 % (cem por cento) dos quantitativos originalmente registrados na ata de registro de preços.

**18.5.** A ata de registro de preços será assinada pelo Secretário de Estado – Chefe desta Controladoria-Geral do Estado e pelo adjudicatário, vinculando-se ao último o cumprimento de todas as condições de sua proposta, cujo preço foi registrado, e às normas editalícias e legais durante toda a vigência da referida ata.

## **19. DAS CONDIÇÕES DE ASSINATURA, VIGÊNCIA, ALTERAÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO**

**19.1.** Findo o processo licitatório, o licitante vencedor será convocado para assinar a ata de registro de preços relativo ao objeto do Pregão Eletrônico.

**19.2.** O não comparecimento do licitante vencedor, injustificadamente, dentro do prazo de 10 (dez) dias após regularmente convocado para assinatura do termo contratual, ensejará, garantido o direito prévio ao contraditório e à ampla defesa:

**a)** o impedimento de licitar e contratar com a Administração e descredenciamento junto ao Cadastro de Fornecedores - CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

b) a aplicação de multa de até 10% ( dez por cento) sobre o valor do contrato.

**19.2.1.** O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

**19.3.** Se o licitante vencedor não apresentar situação regular no ato da assinatura do contrato, ou recusar-se a assiná-lo, o Pregoeiro convocará os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociar diretamente com a proponente melhor classificada e, respeitados os procedimentos já definidos neste edital, será declarada a nova adjudicatária do objeto deste Pregão Eletrônico.

**19.4.** Até a efetiva assinatura do contrato, a proposta do licitante vencedor poderá ser desclassificada caso a Controladoria-Geral do Estado – CGE venha a ter conhecimento de fato que desabone sua habilitação, conhecido após o julgamento.

**19.5.** O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo, no interesse da administração ser prorrogado mediante termo aditivo, observado o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme disposto no inciso IV, do art. 57, da Lei Federal nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

**19.6.** O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, com base nos motivos previstos no art. 77 e 78, na forma dos arts. 79 e 80, da Lei Federal nº 8.666/93, assegurado à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**19.9.** O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, sempre por meio de termos aditivos.

**19.10.** A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar nas mesmas condições da licitação, os acréscimos ou supressões que se fizerem no serviço licitado, de até 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor inicial atualizado do contrato, nos termos do § 1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

## **20. DO FATURAMENTO, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE**

**20.1.** Expedida a ordem de serviço, e após a sua execução conforme estabelecido no Termo de Referência (Anexo I deste edital), a **CONTRATADA** deverá protocolizar na unidade responsável a Nota Fiscal/Fatura correspondente.

**20.2.** Após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura a unidade responsável procederá a verificação do documento e, estando de acordo, atestará a realização do serviço por meio do servidor designado. Estando em desacordo, restituirá à **CONTRATADA** a Nota Fiscal/Fatura para correção.

**20.3.** O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal/Fatura pela unidade responsável correspondente ao serviço prestado.

**20.3.1.** A **CONTRATADA** deverá informar na Nota Fiscal/Fatura seus dados bancários para a realização do respectivo pagamento, que deverá em atendimento ao disposto no art. 4º da Lei Estadual nº 18.364/2014 ser obrigatoriamente da Caixa Econômica Federal – CEF.

**20.4.** Para efetivação do pagamento, além da correspondente Nota Fiscal/Fatura, a **CONTRATADA** deverá comprovar sua regularidade fiscal por meio do Certificado de Registro Cadastral de Fornecedor - CRCF, emitido pelo Cadastro de Fornecedores – CADFOR, devidamente atualizado e compatível com o objeto licitado, devendo a **CONTRATADA**, durante a execução do contrato, manter todas as condições de habilitação exigidas neste edital.

**20.4.1.** Caso o Certificado de Registro Cadastral de Fornecedor – CRCF demonstre *status* irregular quanto aos documentos fiscais, a regularidade fiscal da **CONTRATADA** poderá ser comprovada com a apresentação, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, das certidões atualizadas.

**20.5.** Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**20.6.** Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erros ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no item 20.3., passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

**20.7.** No caso de incorreções nos documentos apresentados, inclusive a Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à **CONTRATADA** para as correções solicitadas, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**20.8.** Os preços ajustados já levam em conta todas e quaisquer despesas incidentes na prestação de serviços contratados.

**20.9.** O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste **comprovada** a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

**20.10.** Ocorrendo atraso no pagamento em que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, esta fará jus à devida compensação financeira, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I/365), \text{ onde:}$$

- EM** : Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;  
**N** : Número de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;  
**Vp** : Valor da parcela em atraso;  
**I** : IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Amplo, do IBGE)/100.

## **21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**21.1.** O Licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantindo o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no **item 21.2.** deste edital e demais cominações legais inclusive advertência.

**21.2.** A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a **CONTRATADA**, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade de infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

**a)** 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa da adjudicatária em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data da sua convocação;

**b)** 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;

**c)** 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

**21.2.1.** O valor da multa será descontado quando dos próximos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** em razão da execução do contrato, ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**21.3.** Antes da aplicação de qualquer penalidade, será garantido à **CONTRATADA** a ampla defesa e o contraditório.

## **22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**22.1.** Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra. Após o registro da proposta no sistema, não serão aceitas alegações de desconhecimento.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**22.2.** O **CONTRATANTE** poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

**22.2.1.** Da decisão que anular ou revogar a licitação caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da intimação do ato ou lavratura na ata, garantido aos licitantes o contraditório e a ampla defesa.

**22.2.2.** A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato.

**22.2.3.** Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

**22.3.** É facultado ao Pregoeiro ou ao Secretário de Estado-Chefe da Controladoria-Geral do Estado, ou autoridade por ele delegada, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da Sessão Pública.

**22.4.** Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**22.5.** É vedada a subcontratação, cessão ou transferência no todo ou em parte do objeto ora licitado.

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

**22.7.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Controladoria-Geral do Estado - CGE.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**22.8.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

**22.8.1.** Exigências formais não essenciais são aquelas cujo descumprimento não acarretam irregularidades no procedimento, bem como não importam em vantagens a um ou mais Licitantes em detrimento dos demais.

**22.9.** As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato ou instrumento equivalente.

**22.10.** Havendo divergência entre a descrição do objeto constante no edital e seus anexos e a descrição do objeto constante nos sites [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br), [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br), e Nota de Empenho, prevalecerá, sempre, a descrição deste edital e seus anexos.

**22.11.** É de responsabilidade do Licitante o acompanhamento do processo pelos sites [www.comprasnet.go.gov.br](http://www.comprasnet.go.gov.br) ou [www.cge.go.gov.br](http://www.cge.go.gov.br) até a data da realização da sessão pública.

## **23. DO FORO**

O foro para solucionar os litígios decorrentes do presente edital é o da Comarca de Goiânia, Capital do Estado de Goiás, excluído qualquer outro.

## **24. DOS ANEXOS**

- Anexo I** - Termo de Referência.
- Anexo II** - Órgãos Participantes e Quantidade Estimada
- Anexo III** - Modelo de Proposta de Preços
- Anexo IV** - Modelo de Planilha de Composição de Custos
- Anexo V** - Ata de Registro de Preços
- Anexo VI** - Contrato



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**ANEXO I  
TERMO DE REFERÊNCIA**

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP N° 01/2015**

**PROCESSO N° 201411867000054, de 24/01/2014**

**1. DO OBJETIVO**

O presente instrumento tem por objetivo estabelecer parâmetros e especificações técnicas, com o intuito de eventual contratação de empresa especializada na implantação de solução WEB de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente, que adota a tecnologia de redes neurais que se aperfeiçoa, com a prestação de serviços de configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção, de acordo com este Termo de Referência.

**2. JUSTIFICATIVA**

A Controladoria Geral do Estado – CGE, criada pela Lei 17.257 de 26 de janeiro de 2011, possui como missão institucional proporcionar a transparência das ações governamentais e fomentar o controle social. Na sua estrutura organizacional estão inseridas 02 (duas) Superintendências que têm por finalidades:

a) Superintendência de Ouvidoria Geral do Estado: tem como atividade principal proporcionar ao cidadão o direito de acesso à informação e de manifestação sobre a forma como o Estado administra o bem público, por meio de diferentes canais de comunicação como cartas, telefones, e-mails, internet ou presencialmente;

b) Superintendência Central de Transparência Pública: dentre suas atividades está o fortalecimento da gestão e do controle social, contribuindo de forma efetiva para a promoção da ética e da integridade das instituições públicas, premissa que se baseia na perspectiva da transparência ativa, permitindo o devido acompanhamento das rotinas estatais pela sociedade civil e garantindo o direito fundamental de acesso à informação;

Nesse sentido, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelo Estado de Goiás aos cidadãos, facilitar o acesso às informações, com uma maior inteligibilidade, objetiva-se com a presente contratação constituir um canal de



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

comunicação digital que possibilite receber manifestações diretamente do cidadão em linguagem “natural ou coloquial”, colher eventualmente a opinião do cidadão sobre temas de transparência e otimizar os investimentos na área de atendimento à população.

Por meio de um Assistente Virtual Inteligente, a Administração Pública Estadual oportunizará ao cidadão mais uma ferramenta de interatividade para obter informações do governo, sem interferência humana, por meio de uma Solução WEB de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento.

Importa ressaltar que a Controladoria-Geral do Estado como órgão gestor do sítio da Internet da Transparência Pública no âmbito do Poder Executivo estadual, será canal único de entrada para acesso, via Assistente Virtual Inteligente, para os demais sítios dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, que participarem ou vierem a aderir ao Registro de Preços ora proposto. Ou seja, a partir do Assistente Virtual Inteligente que ficará hospedado no sítio [www.transparencia.goias.gov.br](http://www.transparencia.goias.gov.br), o usuário cidadão poderá acessar e/ou obter qualquer informação ou acesso a serviço dos demais sítios governamentais do Poder executivo.

Atender aos cidadãos é sempre um desafio prioritário para os gestores públicos e consome parcela importante do orçamento do Estado. Diante deste fato, a utilização de um Assistente Virtual Inteligente constituirá um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários dos serviços disponibilizados nos sites web dos órgãos do Governo e permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade ao mesmo tempo em que reduz o custo por atendimento, vez que pretende-se, gradativamente ampliar os serviços eletrônicos disponíveis ao cidadão, reduzindo em muito a necessidade de call centers e/ou estruturas presenciais de atendimento.

Cumprir registrar que a contratação destes serviços contempla a execução indireta (contratação de terceiros) para prestação dos referidos serviços, o qual deverá prover os recursos humanos e tecnológicos necessários para que os objetivos planejados sejam alcançados.

### **3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **3.1. Da Solução WEB de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

3.1.1. A solução pretendida estará disponível no Portal do **CONTRATANTE** e nos dispositivos móveis (plataforma Android e IOS), a partir dos quais o cidadão usuário poderá interagir com o Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse.

### **3.2. Serviços Contemplados**

3.2.1. Serviços de implantação, customização, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização da Solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal.

3.2.2. Serviços de suporte técnico da Solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal.

3.2.3. Serviços de criação de um Atendente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis nos sites do Governo do Estado de Goiás, sem a interferência humana, podendo este ser integrado com os sistemas hoje utilizados pelo Governo, respondendo e auxiliando o usuário através de Múltiplos Canais, levando o mesmo até a página ou área de conteúdo de destino.

3.2.4. Treinamento dos gestores e usuários de suporte na Solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal conforme detalhamento no **item 3.4**.

3.2.5. Serviços de mapeamento de processos de negócio, fluxos de trabalho e conteúdo necessários ao desenvolvimento de novas áreas de conhecimento para o Assistente Virtual Inteligente.

3.2.6. Disponibilização de uma ferramenta com recursos analíticos, possibilitando:

a) avaliar o desempenho da Solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente;

b) emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por unidade de



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

conhecimento, por período, por índice de satisfação, por localização, etc);

c) permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

### **3.3. Características Gerais da Solução**

3.3.1. A solução deverá atender aos cidadãos, servidores, gestores, funcionários das centrais de atendimento ou qualquer outro indivíduo que necessite encontrar informações sobre os órgãos e serviços do Estado nos sites mantidos pelo Governo ou tenha dúvidas sobre como utilizar tais serviços.

3.3.2. A solução deverá possuir suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: Web (Internet Explorer 8 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior), Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), SMS, Facebook, Quiosques de Atendimento, Chat.

3.3.3. Deverá conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta.

3.3.4. Deverá permitir a coleta de informações dos usuários sobre os serviços oferecidos através de pesquisas online em sua própria interface. Além disto, deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.

3.3.5. Deverá permitir a extração de relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações sobre os atendimentos prestados por este canal aos usuários incluindo total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder, dentre outros.

3.3.6. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão.

3.3.7. Deverá ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

3.3.8. Deverá ser capaz de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP do usuário.

3.3.9. Deverá permitir que os usuários elaborem suas perguntas e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação.

3.3.10. A solução deverá tratar neologismos, gírias, termos regionais, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.

3.3.11. A solução deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis exclusivamente ao atendimento ao cidadão usuário do Estado de Goiás.

3.3.12. O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica da **CONTRATADA**.

3.3.13. A solução deverá ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, quiosques, redes sociais, mobile, etc), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas.

3.3.14. A solução deverá permitir a personalização do atendimento, possibilitando tratar um cidadão que se identifique de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao usuário em questão sempre que aplicável.

3.3.15. A solução deverá permitir o acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento caso necessário.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

3.3.16. A solução deverá permitir a implantação de Assistente Virtual Inteligente, padronizado para os sites do governo estadual, em distintos formatos, com ou sem animação.

3.3.17. A solução deverá permitir que as respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente contemplem a implantação de voz, tornando-as audíveis para os usuários que assim o desejarem. Esta função poderá ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente.

3.3.18. A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.

3.3.19. A solução deverá contemplar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.

3.3.20. A solução deverá entender a “intenção” dos usuários ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza através da aplicação de inteligência artificial. O uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia a ser contratada.

3.3.21. Permitir integração com mecanismos de segurança adotados pelo **CONTRATANTE** para auxiliar os usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados de login.

3.3.22. A solução deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo como um humano faria. Correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.

3.3.23. A solução terá a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento.

3.3.24. A solução poderá proativamente, identificar a necessidade dos usuários,



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio definidas pelo **CONTRATANTE**.

3.3.25. A solução contratada deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos cidadãos usuários, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento, e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens:

- a) atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;
- b) atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;
- c) atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.

3.3.26. A solução deverá operar 100% “em nuvem” e ser integrada com os sites do Governo do Estado. O processamento "em nuvem" refere-se à utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet.

3.3.27. A **CONTRATADA** deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução, cabendo ao **CONTRATANTE** apenas permitir a inserção da solução no site correspondente.

3.3.28. A **CONTRATADA** será responsável pela publicação do APP Mobile nas lojas virtuais homologadas pelos sistemas operacionais IOS e Android.

### **3.4. Treinamento da Solução**

3.4.1. Deverá ser elaborado um programa de capacitação para os profissionais designados pelo **CONTRATANTE**, que contemple os treinamentos necessários para a utilização da solução por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

3.4.2. A seleção dos participantes dos treinamentos será de atribuição do Governo de Goiás, que reconhece estar ciente de que a indicação de técnicos sem o perfil adequado compromete a produtividade e eficiência na gestão da solução.

3.4.3. Com o intuito de disseminar o conhecimento apresentado nos treinamentos, o **CONTRATANTE** irá designar para a capacitação até 10 (dez) colaboradores e utilizará os profissionais treinados para atuarem como “multiplicadores organizacionais”, repassando os conhecimentos recebidos aos demais integrantes de seu corpo funcional.

3.4.4. O programa de capacitação deverá estar voltado aos profissionais designados pelo **CONTRATANTE**, os quais deverão possuir conhecimento prévio de informática e conhecimento do site do Órgão, além de conhecimento dos serviços oferecidos na área de autoatendimento dos respectivos sites.

3.4.5. Considerando a realização de treinamentos específicos para as diferentes áreas de atuação dos usuários, a duração do programa de capacitação poderá variar conforme conteúdo programático e audiência, visando o melhor aproveitamento prático dos mesmos.

3.4.6. O treinamento será realizado em local fornecido pelo **CONTRATANTE** com condições adequadas para os participantes e configurado para o uso da solução.

### **3.5. Serviço de Manutenção da Solução**

3.5.1. A **CONTRATADA** deverá prestar serviços de manutenção para que a Solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal funcione de acordo com as características técnicas exigidas por este Termo de Referência.

3.5.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um canal de suporte técnico em português, via telefone, e-mail ou interface de suporte on-line, 5 dias úteis x 08 horas diárias (horário comercial) por semana.

3.5.3. Os prazos para atendimento das solicitações de manutenção / suporte técnico variam de acordo com a severidade do chamado, sendo descritos na tabela abaixo:



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

<b>Criticidade</b>	<b>Característica</b>	<b>Início de Atendimento</b>	<b>Atendimento Previsto</b>
Alta	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Imediato	Em até 24 horas, prorrogável por mais 24 horas.
Média	Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.		Em até 7 dias a partir do início do atendimento.
Baixa	Incidente sem paralisação do sistema, e com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.		Em até 45 dias a partir do início do atendimento.

#### **4. OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

##### **4.1. Caberá ao CONTRATANTE:**

4.1.1. Emitir a Nota de Empenho, com todas as informações necessárias, em favor da **CONTRATADA**.

4.1.2. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base nas disposições estabelecidas neste Termo de Referência, e ainda, em consonância com a Lei Federal nº 10.520/02, Decreto Estadual nº 7.468/11 e Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

4.1.3. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço.

4.1.4. Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes ou prepostos da **CONTRATADA** ao local da prestação de serviços, desde que devidamente identificados.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

4.1.5. Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, observando os padrões de qualidade e segurança exigidas, através da unidade responsável por esta atribuição;

4.1.6. Prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;

4.1.7. Atestar as faturas correspondentes à prestação do serviço, por intermédio do servidor competente;

4.1.8. Efetuar, em favor da empresa **CONTRATADA** o pagamento, nas condições estabelecidas no edital e seus anexos;

4.2. Caberá à **CONTRATADA**:

4.2.1. Tomar todas as providencias necessárias à fiel execução do serviço objeto deste Termo de Referência;

4.2.3. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições e qualificações exigidas na licitação;

4.2.4. Promover a execução do serviço dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

4.2.5. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **CONTRATANTE**;

4.2.6. Adotar medidas para a prestação de serviços solicitada, observando todas as condições e especificações aprovadas pelo **CONTRATANTE**;

4.2.7. Cumprir, impreterivelmente, todos os prazos e condições exigidas e observar as datas e horários e locais de realização de cada evento pelo **CONTRATANTE**;

4.2.8. Encaminhar ao **CONTRATANTE** a Nota Fiscal/Fatura correspondente ao serviço prestado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a execução do serviço.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

## 5. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O prazo para a implantação do Assistente Virtual Inteligente é de até **120 (cento e vinte) dias** já computado o período estabelecido no **item 5.4** deste Termo de Referência, correspondente a validação do módulo contados da assinatura do contrato.

5.2. Cada módulo corresponde a um site.

5.3. A **CONTRATADA** deverá apresentar um documento detalhado sobre todo o conteúdo mapeado em cada módulo de forma a subsidiar o processo de validação.

5.4. O **CONTRATANTE** deverá validar o módulo em até 30 dias após a entrega do mesmo, solicitando a **CONTRATADA** os ajustes necessários ao perfeito funcionamento da Solução.

## 6. QUANTIDADE E COMPOSIÇÃO DE CUSTO

**6.1. O valor máximo estimado para esta contratação é de R\$ 51.644.468,64 (cinquenta e um milhões, seiscentos e quarenta e quatro mil, quatrocentos e sessenta e oito reais e sessenta e quatro centavos).**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT. MÊS	VALOR UNITÁRIO DA SESSÃO (R\$)	VALOR TOTAL POR SESSÕES MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Sessões de atendimento realizadas pelo Assistente Virtual Inteligente.	Unidade	461.771	4,66	2.151.852,86	51.644.468,64
<b>Valor Total (R\$)</b>						<b>51.644.468,64</b>



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

6.2. Para fins de pagamento das despesas inerentes a quantidade de sessões de atendimento realizadas por intermédio do Assistente Virtual Inteligente, somente será considerada aquelas bem sucedidas.

6.2.1. As sessões de atendimento bem sucedidas são aquelas às quais o usuário ao solicitar informações pelo Assistente Virtual Inteligente é direcionado às respostas correspondentes, com avaliação positiva ou sem avaliação.

6.2.2. As sessões de atendimento sem respostas ou com respostas avaliadas de forma negativa pelo usuário cidadão não serão contabilizadas, sendo desconsideradas para fins de pagamento.

6.3. A **CONTRATADA** deverá estabelecer percentuais de desconto, de acordo com as faixas estabelecidas, incidentes sobre o valor unitário da sessão de atendimento, em detrimento a demanda global de todos os contratantes integrantes do Poder Executivo Estadual, de sessões efetivamente alcançada, não inferior aos mínimos detalhados na tabela abaixo:

Faixa	Descrição	Quant/Mês	Desconto mínimo sobre o valor da sessão registrado (%)	Valor da Sessão de Atendimento com o Desconto (R\$)
1	Sessão de atendimento realizada pelo Assistente Virtual Inteligente	até 100.000	-	
2		de 100.001 a 200.000	25,03 %	3,49
3		de 200.001 a 300.000	37,70 %	2,90
4		de 300.001 a ilimitado	52,85 %	2,20

6.3.1. O valor estimado unitário da sessão de atendimento e percentuais de desconto mínimos em relação a demanda global efetivamente alcançada foram obtidos de acordo com a pesquisa de mercado realizada.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

<b>SERVIÇOS CONTEMPLADOS</b>	<b>PERCENTUAL CORRESPONDENTE AO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (%)*</b>	<b>VALOR PARAMETRIZADO REFERENTE AO CUSTO DE CADA SERVIÇO COM BASE NOS PERCENTUAIS ESTABELECIDOS (R\$)**</b>
Implantação da Solução	67 %	16.335.610,90
Configuração da Solução	10 %	2.438.150,88
Customização da Solução	5 %	1.219.075,44
Treinamento	3,4 %	828.971,30
Suporte Técnico à Solução	8,6 %	2.096.809,76
Manutenções à Solução	6 %	1.462.890,53
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>24.381.508,80</b>

\* Os percentuais definidos na planilha foram obtidos pela média extraída dos orçamentos para cada serviço contemplado no projeto.

\*\* Considerando que a quantidade estimada de sessões de atendimento (461.771) enquadra-se na quarta faixa de desconto, estimada com valor unitário de R\$ 2,20, informa-se que o valor parametrizado para o custo de cada serviço, compondo a tabela de composição de custo, foi estabelecido com base nesta faixa (4 faixa) a despeito do valor estimado da licitação, tendo em vista a metodologia adotada de escalonamento decadencial do desconto em relação ao valor unitário da sessão de atendimento de R\$ 4,66.

6.4. O valor devido à **CONTRATADA** será calculado mensalmente, de acordo com o volume de sessões efetivamente utilizadas pelos **CONTRATANTES**, enquadrando-a na faixa correspondente detalhada na tabela estatuída no item 6.3 deste Termo de Referência, de forma que quanto maior o volume, menor será o valor a ser pago individualmente por cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual.

6.4.1. Ao final de cada mês a **CONTRATADA** apresentará ao **CONTRATANTE** relatório indicando a faixa da tabela atingida, com base no volume global de sessões de atendimento alcançada pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual,



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

no decurso do referido período, e o quantitativo de sessões de atendimento atingida individualmente.

6.4.2. A **CONTRATADA** deverá viabilizar ao **CONTRATANTE** o acesso as informações das sessões de atendimento que serviram para a consolidação do relatório global de sessões, para fins de acompanhamento por todos os Órgãos e Entidades envolvidos na contratação.

## **7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA**

7.1. Possuir **atestado (s) de capacidade técnica**, emitido por Órgão ou Entidades da Administração Pública direta ou indireta, federal, estadual ou municipal, ou ainda de empresas privadas, nas quais prestou serviço com características equivalentes ao objeto do presente Termo de Referência, nos termos que seguem:

7.2. O atestado deverá conter no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação do licitante, contendo ainda:

- a) descrição clara dos serviços prestados;
- b) quantidade de sessões de atendimento/período realizadas pelo Assistente Virtual Inteligente;
- c) quantidade de perguntas respondidas pelo Assistente Virtual Inteligente;
- d) percentual (%) de respostas corretas obtidas pelo Assistente Virtual Inteligente;
- e) como requisito mínimo de qualificação técnica, a Solução ofertada pela **CONTRATADA** deverá possuir no mínimo 1,1 milhão de perguntas respondidas/ano em língua portuguesa brasileira e percentual de acertos superior a 90 (noventa), comprovados através dos **atestado (s) de capacidade técnica**.

## **8. DA PROVA DE CONCEITO**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

8.1. O licitante declarado vencedor, deverá apresentar à CGE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, projeto contendo as informações inerentes ao processo de implantação e desenvolvimento dos trabalhos pela futura **CONTRATADA** no deslinde da execução contratual, sendo consolidadas na forma do subitem a seguir.

8.1.1. O projeto deverá ser encaminhado em 03 (três) vias, e conterà detalhadamente em seu bojo informações quanto aos recursos materiais, recursos humanos, cronograma de execução, capacidade técnica e/ou operacional e rotina de trabalho para a implantação da solução e sua evolução, que deverão estar em compatibilidade com os parâmetros estabelecidos no **item 3** deste Termo de Referência.

8.1.2. O projeto deverá ser encaminhado à Gerência de Licitações, Suprimentos, Contratos e Convênios da CGE, no prazo previsto no item 8.1 deste Termo de Referência, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira - PPLT situado à Rua 82, nº 400, 3º andar, Ala Oeste, Setor Sul, Goiânia-GO.

8.1.3. A Gerência de Licitações, Suprimentos, Contratos e Convênios remeterá o projeto à comissão especialmente designada pelo Secretário de Estado-Chefe da CGE, para apreciação dos aspectos arrolados no subitem 8.1.1 em conformidade com os parâmetros e especificações técnicas contidas no **item 3** do Termo de Referência (Anexo I).

8.1.4. Recebido o documento citado no subitem precedente a comissão apreciará o projeto, em até 10 (dez) dias úteis prorrogável por igual período, desde que devidamente justificado e agendará com o licitante visita *in loco* no Brasil para averiguação da capacidade da empresa, nos termos do item 8.2 deste Termo de Referência.

8.2. O projeto juntamente com a visita *in loco* serão considerados como prova de conceito, sendo que na visita técnica será avaliada a capacidade da empresa quanto aos aspectos relacionados no formulário de avaliação do **item 8** deste Termo de Referência.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

8.2.1. A comissão avaliará os aspectos relacionados no formulário de avaliação conforme abaixo:

<b>Formulário de Avaliação</b>		
Aspecto Avaliado	Sim	Não
A solução tem suporte nativo aos seguintes canais de atendimento: Web (Internet Explorer 8 ou superior, Mozilla Firefox 20 ou superior, Google Chrome 25 ou superior), Mobile Web, Mobile APP (Android e IOS), SMS, Facebook, Quiosques de Atendimento, Chat.		
A solução tem recurso de “autonavegação”.		
A solução é capaz de realizar pesquisas online em sua própria interface, permitindo a extração de relatórios sobre as pesquisas.		
A solução permite a extração de relatórios parametrizáveis de desempenho / estatísticos do Assistente Virtual Inteligente em tempo real (por site, por dispositivo, por período, por índice de satisfação, por localização).		
A solução possui uma ferramenta analítica que permite o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente.		
A solução permite a consulta a diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.		
A solução é capaz de capturar informações geográficas e endereçamento IP do usuário.		
A solução oferece um Modelo de Linguagem Natural parametrizável, em língua Portuguesa Brasileira.		
A solução consegue identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários e possibilita um tratamento diferente dependendo do canal de comunicação utilizado.		
A solução é capaz de personalizar o atendimento com a identificação do usuário de forma individualizada.		
A solução é capaz de integrar de forma padronizada aos sites mesmo que estes tenham formados distintos.		
A solução é capaz de fornecer respostas através de voz (áudio) caso o usuário		



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

assim desejar.		
A solução é capaz de entender a “intenção” do usuário ao efetuar sua pergunta, quando necessário a solução poderá fazer perguntas para garantir a compreensão do que o usuário deseja.		
A solução é capaz de agir proativamente identificando a necessidade do usuário e ofertando auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação.		
A solução é capaz de aprimorar o entendimento das perguntas feitas pelos usuários utilizando para isso redes neurais.		
A solução é capaz de operar “em nuvem”. O processamento "em nuvem" refere-se à utilização de memória, capacidade de armazenamento, processamento e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet.		

8.2.3. Será aprovada a prova de conceito que atender todos os requisitos avaliados pela Comissão.

## **9. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**9.1.** Será de propriedade do **CONTRATANTE** quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na intranet e na internet, manuais e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

## **10. VIGÊNCIA E GESTÃO DO CONTRATO**

10.1. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo, no interesse da administração ser prorrogado mediante termo aditivo, observado o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme disposto no inciso IV, do art. 57, da Lei Federal nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

10.2. A Gestão do Contrato decorrente da licitação ficará a cargo do servidor designado por portaria emitida pelo **CONTRATANTE**.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

## **11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

11.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto correrão à conta dos recursos consignados no orçamento dos Órgãos e Entidades participantes do Registro de Preços, para os exercícios alcançados pelo prazo de validade da ata de registro de preços, a cargo do **CONTRATANTE**, cujos programas de trabalho e elementos de despesas específicos constarão na respectiva Nota de Empenho.

## **12. PAGAMENTO**

12.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar para pagamento, a Nota Fiscal/Fatura correspondente ao serviço prestado ao Gestor do Contrato.

12.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal/Fatura pela unidade responsável correspondente ao serviço prestado.

12.3. A **CONTRATADA** deverá informar na Nota Fiscal/Fatura seus dados bancários para a realização do respectivo pagamento, que deverá em atendimento ao disposto no art. 4º da Lei Estadual nº 18.364/2014 ser obrigatoriamente da Caixa Econômica Federal – CEF.

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

12.5. Para fins de pagamento da despesa, será observado as condições de regularidade fiscal da **CONTRATADA**.

12.6. O CNPJ constante na Nota Fiscal/Fatura, respectivamente, deverá ser o mesmo indicado na proposta, na Nota de Empenho e vinculado à conta corrente.

12.7. O **CONTRATANTE** no papel de substituta tributária, reterá todos os impostos devidos de acordo com a natureza do objeto do termo de Referência.

## **13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

13.1. O licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantindo o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no **item 13.2.** deste Termo de Referência e demais cominações legais inclusive advertência.

13.2. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a **CONTRATADA**, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduado de acordo com a gravidade de infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- a) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa da adjudicatária em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data da sua convocação;
- b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

13.3. O valor da multa será descontado quando dos próximos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** em razão da execução do contrato, ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

13.4. Antes da aplicação de qualquer penalidade, será garantido à **CONTRATADA** a ampla defesa e o contraditório.



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**14. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

14.1. Conforme estabelecido na Portaria nº 23/2014-CGE/GAB a qual institui comissão para tratar dos estudos e pesquisas relacionados ao objeto em questão, abaixo assinados:

Eduardo Aires Berbert Galvão (Membro) – Gestor de Planejamento e Orçamento

Danilo Borges Garcia Carvalho (Membro)– Gerente de Ouvidoria e Patrimônio Socioambiental

Dorival Rodrigues Sobreira (Membro) – Gestor de Finanças e Controle

Igor Esteves Nery Bosso (Membro) – Assessor Especial da SGPF

Leonardo Borges Alves – Gestor de Tecnologia da Informação

Guilherme Cruz Abrahão (Membro) – Gestor de Tecnologia da Informação

André Silva Goés (Presidente) – Subchefe da CGE.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**ANEXO II**  
**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/2015**  
**PROCESSO Nº 201411867000054, de 24/01/2014**  
**ÓRGÃOS E ENTIDADES PARTICIPANTES E QUANTIDADE ESTIMADA**

<b>ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<b>MÓDULO (SITE)</b>	<b>QUANTIDADE MENSAL DE SESSÕES DE ATENDIMENTO PREVISTOS</b>	<b>QUANTIDADE TOTAL DE SESSÕES DE ATENDIMENTO PREVISTO</b>
AGRODEFESA	1	8.333	199.999
GOIÁSFOMENTO	1	422	10.121
EMATER	1	1.500	36.000
AGECOM	1	20.000	480.000
SECE	1	83.338	2.000.112
AGEHAB	1	10.000	240.000
AGR	1	2.513	60.307
AGETOP	1	9.000	216.000
CEASA	1	208	4.999
CRER	1	1.833	43.999
GOIÁSINDUSTRIAL	1	383	9.199
CGE	2	15.012	360.295
DPE	1	208	4.999
PGE	1	2.801	67.226
SSPAP	7	11.167	268.008
CASA CIVIL	1	4.194	100.649
SEDECTAPI	4	10.613	254.707
SEGOV	3	2.700	64.800



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

SECIMA	1	1.875	45.000
SEMDIT	1	2.000	48.000
UEG	1	10.000	240.000
VICE GOVERNADORIA	1	88	2.100
IPASGO	1	19.850	476.400
SEGPLAN	1	18.333	439.999
SAÚDE	1	17.973	431.357
SANEAGO	1	27.833	667.999
DETRAN	1	85.833	2.059.999
SEFAZ	1	93.761	2.250.262
TOTAL	40	461.771	11.082.536



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**ANEXO III**  
**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/2015**  
**PROCESSO Nº 201411867000054, de 24/01/2014**  
**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO**

Nome da empresa:  
CNPJ nº:  
Endereço  
Telefone:

Objeto: Implantação de solução WEB de Serviços Inteligentes Multicanal de autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um assistente virtual inteligente, com uso de rede neural, incluindo prestação de serviços de configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção.

Quantidade de Órgãos/Entidades participantes do registro de preços: 34  
Quantidade de sites: 45

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT. MÊS	VALOR UNITÁRIO DA SESSÃO (R\$)	VALOR TOTAL POR SESSÕES MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 MESES) (R\$)
1	Sessões de atendimento realizadas pelo Assistente Virtual Inteligente.	Unidade	461.771			
<b>Valor Total (R\$)</b>						

**Preço por sessão por extenso:**

**Preço total de sessões mensal:**

**Preço total por extenso:**

\* O valor unitário acima refere-se ao preço base para a parametrização do percentual de desconto, o qual incidirá, de acordo com a quantidade de acessos, na correspondente faixa de desconto. O valor unitário da tabela será o mesmo da primeira faixa de desconto de até 100.000 sessões de atendimento por mês, decaindo nas três faixas subsequentes de acordo com o percentual informado. **(O percentuais de desconto definidos abaixo deverão ter como base o preço unitário da primeira faixa)**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

Faixa	Descrição	Quant./Mês	Desconto mínimo sobre o valor da sessão registrado (%)	Valor da Sessão de Atendimento com o Desconto (R\$)
1	Sessão de atendimento realizada pelo Assistente Virtual Inteligente	até 100.000	-	
2		de 100.001 a 200.000		
3		de 200.001 a 300.000		
4		de 300.001 a ilimitado		

SERVIÇOS CONTEMPLADOS	PERCENTUAL CORRESPONDENTE AO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (%)*	VALOR (R\$)
Implantação da Solução		
Configuração da Solução		
Customização da Solução		
Treinamento		
Suporte Técnico à Solução		
Manutenções à Solução		

\* O percentual deverá ser calculado levando-se em consideração o valor máximo a ser dispendido pela Administração.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no edital e seus anexos.

(LOCAL E DATA)  
(ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL, COM NOME COMPLETO)

**Obs.** Para fins de apresentação das propostas e lances no sistema eletrônico será considerado o valor unitário da sessão de atendimento, sendo os percentuais de desconto estabelecidos na correspondente proposta comercial a ser encaminhada pelo licitante detentor da melhor oferta ao final da sessão pública do certame, na forma do 9.3 do Edital de Licitação.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**ANEXO IV**  
**PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 01/2015**  
**PROCESSO Nº 201411867000054, de 24/01/2014**  
**MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS**

<b>PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS PARA O SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO (PREENCHER COM O SERVIÇO CORRESPONDENTE) DA SOLUÇÃO</b>		
<b>I – Recursos Humanos</b>	%	R\$
01 – Remuneração Total		
02 – Outros		
<b>II – Encargos Sociais e Trabalhista</b>		
<b>Grupo “A”</b>		
01- INSS		
02- SESI ou SESC	1,50%	
03- SENAI ou SENAC	1,00%	
04- INCRA	0,20%	
05 – Salário Educação	2,50%	
06 – FGTS	8,00%	
07- Seguro Acidente do Trabalho		
08 – SEBRAE	0,60%	
<b>Total Grupo “A”</b>		
<b>Grupo “B”</b>		
09- Férias	11,11%	
10- Auxílio Doença	0,50%	
11/12- Licença Maternidade/Paternidade	0,02%	
13 – Faltas Legais	0,00%	
14 – Acidentes de Trabalho	0,07%	
15 -Aviso Prévio	1,80%	
16 – 13º Salário	8,33%	
<b>Total Grupo “B”</b>		



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

<b>Grupo “C”</b>		
17- Aviso Prévio Indenizado	0,86%	
18 – Indenização Adicional	0,08%	
19- Indenização (Rescisões sem justa Causa)	4,00%	
<b>Total Grupo “C”</b>		
<b>Grupo “D”</b>		
20- Incidência dos Encargos do Grupo “A” sobre os itens do Grupo “B”	7,81%	
21- Incidência do item 06 sobre o item 17	0,06%	
<b>Total Grupo “D”</b>		
<b>Total dos Encargos Sociais e Trabalhista</b>		
<b>Valor do Serviço (Remuneração + Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		
III – Insumos Mão-de-Obra		
A – Vale-Transporte		
B – Vale Alimentação		
C – Plano de Saúde		
D – Treinamento		
<b>Total Insumos Mão-de-Obra</b>		
<b>Total de Mão-de-Obra (Remuneração + Encargos Sociais+Insumos de Mão-de-Obra)</b>		
<b>IV – Insumos Diversos</b>		
A- Máquinas e Equipamentos		
B- Materiais e Produtos		
C- Depreciação		
D- Outros Insumos		
<b>Total de Insumos Diversos</b>		
<b>V – Demais Componentes</b>		
A- Despesas Administrativas/Operacionais		
B- Lucro		
<b>Total Mão-de-Obra + Insumos Diversos + Demais Componentes</b>		



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

<b>V – Tributos</b>		
01- ISSQN		
02 – COFINS		
03 – PIS/PASEP		
<b>04 - Desoneração</b>		
<b>Total Tributos</b>		
<b>VI – Valor Total dos Serviços de Implantação (Preencher com o serviço correspondente.</b>		
Valor por Extenso:		

(LOCAL E DATA)  
(ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL, COM NOME COMPLETO)

Obs. É necessário o preenchimento de uma planilha de composição de custos para cada tipo de serviço, ou seja, serão necessárias 06 (seis) planilhas (implantação, configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção).



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**ANEXO V  
PREGÃO ELETRÔNICO SRP N° 01/2015  
PROCESSO N° 201411867000054, de 24/01/2014  
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

Aos \_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ de 2015, pelo presente instrumento, a Controladoria-Geral do Estado, Órgão Gerenciador desta Ata de Registro de Preços, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, representada pelo seu titular o Secretário de Estado-Chefe **Sr. ADAUTO BARBOSA JÚNIOR**, brasileiro, casado, economista, portador da C.I nº 292752-SSP/GO, residente e domiciliado em Goiânia-GO, **RESOLVE REGISTRAR OS PREÇOS** do fornecedor abaixo indicado, doravante denominado FORNECEDOR, vencedor do Pregão Eletrônico SRP nº 01/2015, pelo sistema de registro de preços para **EVENTUAL IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE, UTILIZANDO REDES NEURAIS, COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO**, vigente pelo período de 12 (doze) meses, objeto do Processo Administrativo de nº 201411867000054, de 24/01/2014 e nos termos da Lei Federal n.º 10.520 de 17 de Julho de 2002; do Decreto Estadual nº 7.468, de 20 de outubro de 2011; da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; do Decreto Estadual nº 7.466, de 18 de outubro de 2011; do Decreto Estadual nº 7.600/2012; do Decreto Estadual nº 7.425, de 16 de agosto de 2011; da Instrução Normativa nº 004, de 07 de dezembro de 2011, publicada no D.O.E no dia 20/12/2011, p. 2-3; da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012; Decreto Estadual nº 7.437, de 06 de setembro de 2011; da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas posteriores alterações e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**Parágrafo único** - A presente ata tem por objeto a **IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

VIRTUAL INTELIGENTE, UTILIZANDO REDES NEURAIAS, COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, para atender a demanda dos órgãos e entidades da administração pública do Estado de Goiás, conforme Anexo II do Edital.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PREÇOS REGISTRADOS E DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**Parágrafo 1º** – A partir desta data ficam registrados nesta ata, observada a ordem de classificação, os preços do **FORNECEDOR** primeiro colocado para o item, conforme tabela abaixo:

NOME DO FORNECEDOR						
CNPJ DO FORNECEDOR						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT. MÊS	VALOR UNITÁRIO DA SESSÃO (R\$)	VALOR TOTAL DE SESSÕES MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL 24 meses (R\$)
1	Sessões de atendimento pelo Assistente Virtual Inteligente.	Unidade	461.771			
<b>TOTAL (R\$)</b>						
DESCONTO DE ACORDO COM A QUANTIDADE DE SESSÕES EFETIVAMENTE REALIZADAS						
FAIXA	DESCRIÇÃO	QUANT. SESSÕES/MÊS		DESCONTO SOBRE O VALOR REGISTRADO (R\$)	VALOR DA SESSÃO DE ATENDIMENTO COM O DESCONTO (R\$)	
1	Sessão de atendimento pelo Assistente Virtual Inteligente	até 100.000				
2		de 100.001 a 200.000				
3		de 200.001 a 300.000				
4		de 300.001 a ilimitado				



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

SERVIÇOS CONTEMPLADOS	PERCENTUAL CORRESPONDENTE AO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (%)	VALOR (R\$)
Implantação da Solução		
Configuração da Solução		
Customização da Solução		
Treinamento		
Suporte Técnico à Solução		
Manutenções à Solução		
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	

**Parágrafo 3º** – A existência de preços registrados não obriga a administração a firmar as contratações que deles poderão advir. O **FORNECEDOR**, em igualdade de condições, tem direito à preferência para a contratação, dentro dos limites previstos, do prazo de validade estabelecido e das condições da proposta, tantas vezes quantas necessitar a administração.

**Parágrafo 4º** – O prazo de validade da ata de registro de preços será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura. Durante o prazo de validade a proposta selecionada no registro de preços ficará à disposição da administração para que se efetuem as contratações nas oportunidades e quantidades necessárias, até o limite estabelecido.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – ÓRGÃOS PARTICIPANTES E DOS ÓRGÃOS NÃO PARTICIPANTES**

**Parágrafo 1º** – Os órgãos e entidades participantes do registro de preços com suas respectivas previsões para prestação dos serviços compõem o Anexo II do Edital de Licitação, que é parte integrante desta ata.

**Parágrafo 2º** – A ata de registro de preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não seja participante do item



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

específico do certame licitatório, mediante prévia consulta ao Órgão Gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem.

**Parágrafo 3º** – Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços deverão manifestar seu interesse junto ao Órgão Gerenciador da ata, para indicação do possível **FORNECEDOR** e respectivos preços a serem praticados, obedecida a ordem de classificação.

**Parágrafo 4º** – Caberá ao **FORNECEDOR**, observadas as condições estabelecidas nesta ata, optar pela aceitação ou não da prestação de serviço, desde que não haja prejuízo às obrigações anteriormente assumidas.

**Parágrafo 5º** – A adesão à ata de registro de preços por órgãos e entidades da administração pública não participantes do registro de preços, não poderá exceder a 100 % (cem por cento) dos quantitativos registrados nesta ata.

**Parágrafo 6º** – A ata de registro de preços será assinada pelo Secretário de Estado-Chefe da Controladoria-Geral do Estado e pelo adjudicatário, vinculando-se o último ao cumprimento de todas as condições de sua proposta cujo preço foi registrado e às normas editalícias e legais durante toda vigência desta ata.

**Parágrafo 7º** – No procedimento de adesão ao item da ata de registro de preços é permitida a contratação parcial, desde que isso não desequilibre a proposta cujo preço foi registrado para o item.

**CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO FORNECEDOR DETENTOR DOS PREÇOS REGISTRADOS**

**Parágrafo 1º** – Todos os encargos decorrentes de possíveis contratos, tais como obrigações cíveis, trabalhista, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade do **FORNECEDOR**.

**Parágrafo 2º** – O **FORNECEDOR** se obriga a cumprir os termos previstos desta ata e a responder todas as consultas feitas pelo Órgão Gerenciador ou **CONTRATANTE** no que se



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

refere ao atendimento do objeto.

**Parágrafo 3º** – O **FORNECEDOR** ficará obrigado a manter, durante a vigência desta ata e contrato, todas as condições de habilitação exigidas pela Lei.

**Parágrafo 4º** – O **FORNECEDOR** obriga-se a atender ao objeto desta ata de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital de Licitação, seus anexos, proposta apresentada, e ainda:

a) realizar o serviço conforme proposta apresentada e especificações exigidas nesta ata, assim como no Edital, executando fielmente o objeto contratado em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

b) responder prontamente às solicitações do **CONTRATANTE**, pessoalmente ou mediante telefone, fax, e-mail ou site a ser fornecido, ou qualquer outro meio eficiente para resolução de problemas, bem como para esclarecimentos de dúvidas inerentes ao objeto desta ata;

**Parágrafo 5º** - É de responsabilidade da **CONTRATADA** indenizar todo e qualquer prejuízo, pessoal ou material, causado no exercício de sua atividade, que possa advir direta ou indiretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por qualquer de seus funcionários, representante e/ou preposto.

**CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR E DO GERENCIAMENTO DA ATA**

**Parágrafo 1º** – Caberá ao Órgão Gerenciador a prática de todos os atos de controle e administração do Sistema de Registro de Preços nos termos da Lei.

**Parágrafo 2º** – O gestor responsável em gerir esta ata de registro de preços é o subchefe da Controladoria-Geral do Estado, ou pessoa por ele designada.

**Parágrafo 3º** – Ao final de cada mês a **CONTRATADA** apresentará ao **CONTRATANTE** relatório indicando a faixa da tabela atingida, com base no volume global de sessões de atendimento alcançada pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, no decurso do



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

referido período, e o quantitativo de sessões de atendimento atingida individualmente.

**Parágrafo 4º** - O **CONTRATANTE** apreciará as informações dispostas no relatório encaminhado pela **CONTRATADA** e averiguará a sua conformidade com a correspondente faixa indicada, conforme tabela do Parágrafo 1º da Cláusula Segunda desta Ata de Registro de Preços, para fins de pagamento.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**Parágrafo 1º** – Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato, inclusive prestando as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados.

**Parágrafo 2º** – Permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências para execução dos serviços referente ao objeto do contrato, quando se fizer necessário, desde que estejam devidamente identificados.

**Parágrafo 3º** – Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa **CONTRATADA**, assegurando a boa prestação e o bom desempenho dos serviços prestados.

**Parágrafo 4º** – Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por meio do servidor representante da administração especialmente designado como gestor do contrato, exigindo sua fiel e total cumprimento.

**Parágrafo 5º** – Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados mediante a aprovação e atesto das faturas pelo gestor do contrato, verificando se os preços apresentados são os mesmos praticados no mercado.

**Parágrafo 6º** – Assegurar de que os preços contratados estão compatíveis com os praticados no mercado pelas demais empresa do ramo, de forma a garantir que continuem sendo os mais vantajosos para o **CONTRATANTE**.



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**CLÁUSULA SÉTIMA – DAS CONTRATAÇÕES DECORRENTES DO REGISTRO DE PREÇOS**

**Parágrafo 1º** – Os órgãos e entidades participantes do registro de preços deverão, quando da necessidade da contratação, recorrer ao Órgão Gerenciador da ata de registro de preços para que este proceda à indicação do **FORNECEDOR** e respectivo preço a ser praticado.

**Parágrafo 2º** – A contratação com o **FORNECEDOR** registrado será formalizado pelo órgão interessado, por intermédio do contrato correspondente. O **FORNECEDOR** será convocado para assinar o contrato no prazo de 10 (dez) dias, podendo ser prorrogado, por igual período, a critério da administração, desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração.

**Parágrafo 3º** - A recusa injustificada do **FORNECEDOR** registrado em assinar o contrato caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-se às penalidades previstas em lei.

**Parágrafo 4º** – Como condição para celebração do contrato o **FORNECEDOR** deverá manter as mesmas condições de habilitação e qualificação exigida.

**CLÁUSULA OITAVA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**Parágrafo único** - As despesas decorrentes da contratação do objeto do Pregão Eletrônico SRP nº 01/2015-CGE, correrão à conta dos recursos consignados no orçamento dos órgãos e entidades participantes do registro de preços, cujos programas de trabalho e elementos de despesas específicos constarão na respectiva Nota de Empenho.

**CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 1º** - A ata de registro de preços poderá sofrer alterações, mediante justificativa da autoridade competente, exceto quanto aos acréscimos de quantitativos, obedecidas as disposições da Lei Federal nº 8.666/93, quanto às alterações contratuais.

**Parágrafo 2º** - O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado, cabendo ao órgão gerenciador da ata promover as necessárias negociações junto ao fornecedor.

**Parágrafo 3º** - Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao praticado no mercado o Órgão Gerenciador deverá:

- a) convocar o fornecedor visando a negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado no mercado;
- b) frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido;
- c) convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

**Parágrafo 4º** - Quando o preço de mercado tornar-se superior ao preços registrados e o fornecedor, em razão desse fato, comprovar, mediante requerimento, a sua impossibilidade de cumprir o compromisso, o Órgão Gerenciador poderá:

- a) liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, e se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento;
- b) convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

**Parágrafo 5º** - Não havendo êxito nas negociações, o Órgão Gerenciador deverá proceder à revogação da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DO CANCELAMENTO DO REGISTRO**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 1º** - O **FORNECEDOR** terá seu registro cancelado quando:

- a) descumprir as condições da ata de registro de preços;
- b) não retirar a respectiva nota de empenho, no prazo estabelecido pela administração, sem justificativa aceitável;
- c) não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese do valor se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- d) estiverem presentes razões de interesse público, devidamente justificadas;
- e) por inidoneidade superveniente ou comportamento irregular do beneficiário, ou ainda, no caso de substancial alteração das condições de mercado.

**Parágrafo 2º** - O cancelamento do registro, nas hipóteses previstas no parágrafo 1º da Cláusula Décima – Do Cancelamento do Registro desta Ata, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do Órgão Gerenciador.

**Parágrafo 3º** - O **FORNECEDOR** poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preços na ocorrência de fato superveniente que venha comprometer a perfeita execução contratual, decorrentes de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

**Parágrafo 4º** - A ata de registro de preços, decorrente da presente licitação, será cancelada automaticamente:

- a) por decurso do prazo de vigência;
- b) quanto não restarem **FORNECEDORES** registrados.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVA



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 1º** - O **FORNECEDOR** que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantindo o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no **Parágrafo 2º** deste instrumento e demais cominações legais inclusive advertência.

**Parágrafo 2º** - A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a **CONTRATADA**, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade de infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- a) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa da adjudicatária em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data da sua convocação;
- b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

**Parágrafo 3º** - O valor da multa será descontado quando dos próximos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** em razão da execução do contrato, ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**Parágrafo 4º** - Antes da aplicação de qualquer penalidade, será garantido à **CONTRATADA** a ampla defesa e o contraditório.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 1º** – Integram esta ata de registro de preços, o edital do Pregão Eletrônico SRP nº 01/2015-CGE e seus anexos, a proposta vencedora do **FORNECEDOR** e os demais documentos que compõem o processo que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste instrumento.

**Parágrafo 2º** – Todas as alterações que se fizerem necessárias serão registradas por intermédio de Termo Aditivo à presente ata de registro de preços.

**Parágrafo 3º** – As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, para solucionar qualquer litígio referente ao presente instrumento.

E, por estarem ajustadas e compromissadas, as partes assinam a presente ata de registro de preços.

GABINETE DO SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO,  
em Goiânia, aos                      dias do mês de                      de 2015.

**Pelo Gerenciador:**

\_\_\_\_\_  
**Adauto Barbosa Júnior**  
Controladoria-Geral do Estado

**Pelo Fornecedor:**

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**ANEXO VI**

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP N° 01/2015**  
**PROCESSO N° 201411867000054, de 24/01/2014**

**CONTRATO N° /2015**

CONTRATO DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE, UTILIZANDO REDES NEURAIS, COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO, CELEBRADO ENTRE O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA **(preencher com o nome do órgão/entidade)**, E A \_\_\_\_\_, NAS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES QUE SE SEGUEM.

Por este instrumento de contrato, o **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Estado, **Dr. ALEXANDRE EDUARDO FELIPE TOCANTINS**, OAB/GO n° 14.800, CPF/MF n° 354.327.211-04, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta capital, com a interveniência **(do órgão solicitante)**, inscrita no CNPJ/MF n° \_\_\_\_\_, situada na \_\_\_\_\_, ora representada pelo seu titular **(titular do órgão/entidade, dados pessoais e endereço)**, e, de outro lado, a empresa **(fornecedor registrado)**, inscrita no CNPJ/MF sob o n° \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, CPF/MF sob o n° \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, têm justo e contratado, de acordo com as especificações do edital e seus anexos, objeto do Processo Administrativo de n° 201411867000054, de 24/01/2014 e nos termos da Lei Federal n° 10.520 de 17 de Julho de 2002; do Decreto Estadual n° 7.468, de 20 de outubro de 2011; da Lei Complementar Federal n° 123, de 14 de dezembro de 2006; do



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

Decreto Estadual nº 7.466, de 18 de outubro de 2011; do Decreto Estadual nº 7.600/2012; do Decreto Estadual nº 7.425, de 16 de agosto de 2011; da Instrução Normativa nº 004, de 07 de dezembro de 2011, publicada no D.O.E no dia 20/12/2011, p. 2-3; da Lei Estadual nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012; do Decreto Estadual nº 7.437, de 06 de setembro de 2011; da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas posteriores alterações e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, o que se segue:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**Parágrafo único** - O presente contrato tem por objeto a **IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO WEB DE SERVIÇOS INTELIGENTES MULTICANAL DE AUTOATENDIMENTO, COM EMULAÇÃO HUMANA, POR INTERMÉDIO DA CRIAÇÃO DE UM ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE, UTILIZANDO REDES NEURAIS, COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO**

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO**

**Parágrafo único** - Este contrato guarda consonância com as normas contidas no seu preâmbulo, vinculando-se, ainda, ao edital do Pregão Eletrônico SRP nº 01/2015 e seus anexos, à Nota de Empenho e aos demais documentos que compõe o processo que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste instrumento.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**Parágrafo único** - São obrigações do **CONTRATANTE**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas no Edital e daquelas constantes do Termo de Referência (Anexo I):



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- a) responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base nas disposições estabelecidas no edital e seus anexos, e ainda, em consonância com a Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações, Lei Estadual nº 17.928/2012 e Decreto Estadual nº 7.468/2011;
- b) assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação do serviço no período de vigência do ajuste;
- c) encaminhar à **CONTRATADA** a Ordem de Serviço, por intermédio da unidade competente, contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, objeto desta licitação;
- d) acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviço, observando os padrões de qualidade e segurança exigidas, através da unidade responsável pela gestão do contrato;
- e) prestar à **CONTRATADA**, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do serviço;
- f) permitir o acesso dos representantes ou prepostos da **CONTRATADA** ao local da prestação de serviço, desde que devidamente identificados;
- g) proporcionar todas as facilidades necessárias para que a **CONTRATADA** possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições estabelecidas neste edital e seus respectivos anexos;
- h) rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados referente ao objeto do Termo de Referência (Anexo I) em desacordo com as especificações técnicas estabelecidas e obrigações assumidas pela **CONTRATADA**;
- i) disponibilizar o acesso as informações e as bases dados dos portais do **CONTRATANTE**, caso a **CONTRATADA** necessite, no prazo estabelecido no **parágrafo 4º** da Cláusula Quinta deste contrato.
- j) apreciar a avaliação de desempenho fornecida, periodicamente, pela **CONTRATADA**, quanto a execução dos serviços decorrentes da implantação da solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- k)** solicitar à **CONTRATADA**, periodicamente, relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por período, por índice de satisfação e demais aspectos considerados pertinentes para apreciação do **CONTRATANTE**;
- l)** solicitar à **CONTRATADA** relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com as informações sobre os atendimentos prestados pelo canal aos usuários incluindo total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder e demais informações correlatas;
- m)** realizar auditoria de utilização da solução com o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- n)** acompanhar e avaliar se a solução está atendendo de forma eficaz aos cidadãos no acesso a informação;
- o)** acompanhar, conforme o caso, em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente;
- p)** aprovar o programa de capacitação elaborado pela **CONTRATADA** para os profissionais designados pelo **CONTRATANTE**;
- q)** selecionar e submeter até 10 (dez) servidores que atuam diretamente com o desenvolvimento da solução ao treinamento correspondente disponibilizado pela **CONTRATADA**;
- r)** disponibilizar à **CONTRATADA** local adequado para a realização do treinamento, conforme cronograma;
- s)** validar o documento detalhado sobre o conteúdo mapeado em cada módulo remetido pela **CONTRATADA**;
- t)** acionar à **CONTRATADA** quando necessário o suporte técnico para a solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal, informando a criticidade do problema detectado;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- u) atestar as faturas correspondentes à prestação de serviço, por intermédio do servidor competente;
- v) efetuar o pagamento devido pela execução do serviço, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

**CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**Parágrafo único** - São obrigações da **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas no Edital e daquelas constantes do Termo de Referência (Anexo I):

- a) tomar todas as providências necessárias à fiel execução do serviço objeto desta licitação;
- b) manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- c) promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- d) prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **CONTRATANTE**, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- e) adotar medidas para a prestação do serviço solicitado, observando todas as condições e especificações aprovadas pelo **CONTRATANTE**;
- f) disponibilizar a solução nos portais da **CONTRATADA** e nos dispositivos móveis (plataforma Android e IOS), no prazo estabelecido no item 5.1 do Termo de Referência – Anexo I do Edital de Licitação;
- g) fornecer toda a infraestrutura necessária para o perfeito funcionamento da solução;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- h)** Responsabilizar-se pela publicação do APP Mobile nas lojas virtuais homologadas pelos sistemas operacionais IOS e Android;
- i)** remeter ao **CONTRATANTE**, quando solicitado, relatórios estatísticos de acesso (por site, por dispositivo, por período, por índice de satisfação e demais aspectos considerados pertinentes para apreciação do **CONTRATANTE**);
- j)** remeter ao **CONTRATANTE**, quando solicitado, relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com as informações sobre os atendimentos prestados pelo canal aos usuários incluindo total de atendimentos, principais tópicos de interesse dos usuários, total de perguntas que não soube responder e demais informações correlatas;
- k)** permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- l)** permitir aos usuários a coleta de informação sobre os serviços oferecidos através de pesquisas online em sua própria interface;
- m)** permitir aos usuários a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando a “língua natural”, em língua portuguesa Brasileira, como se estivesse falando
- n)** realizar, por meio de sua equipe técnica, o refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural;
- o)** disponibilizar um modelo de linguagem natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permitindo a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento dos termos aplicáveis exclusivamente ao atendimento ao cidadão usuário do Estado de Goiás.
- p)** possibilitar a implantação de Assistentes Virtuais Inteligentes em distintos formatos, incluindo o formato 3-D, com ou sem animação;
- q)** possibilitar a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) aberta ou WebServices;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

- r) realizar a integração com os mecanismos de segurança da **CONTRATADA** para o auxílio aos usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados do login;
- s) elaborar programa de capacitação para os profissionais designados pelo **CONTRATANTE**;
- t) apresentar documento detalhado sobre todo o conteúdo mapeado em cada módulo de forma a subsidiar o processo de validação;
- u) prestar serviços de manutenção para o perfeito funcionamento da solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento Multicanal, no prazo estabelecido para cada tipo de criticidade arrolada no Termo de Referência (Anexo I);
- v) responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital;
- x) encaminhar ao **CONTRATANTE** a Nota Fiscal/Fatura correspondendo ao serviço prestado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias.
- w) aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no serviço, até 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do § 1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS ESPECIFICAÇÕES E EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

**Parágrafo 1º** - A execução dos serviços deverá ser iniciada após a assinatura e publicação do contrato, mediante solicitação formalizada pelo **CONTRATANTE**, através do documento denominado **Ordem de Serviço**.

**Parágrafo 2º** – A prestação dos serviços compreendem a implantação, customização, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização da solução WEB de serviços inteligentes de autoatendimento multicanal.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 3º** - Recebida a Ordem de Serviço, emitida pela (**preencher com nome da unidade responsável**) deverá ser iniciado a implantação da solução, no prazo estabelecido neste contrato.

**Parágrafo 4º** – A implantação do Assistente Virtual Inteligente será realizada em até 120 (cento e vinte) dias já computado o período estabelecido no **parágrafo 5º**, correspondente a validação do módulo contados da assinatura do contrato.

**Parágrafo 5º** - O **CONTRATANTE** deverá validar o módulo em até 30 dias após a entrega do mesmo, solicitando a **CONTRATADA** os ajustes necessários ao perfeito funcionamento da Solução.

**Parágrafo 6º** - Para a implantação de cada módulo a **CONTRATADA** deverá emitir documento detalhado sobre todo o conteúdo mapeado de forma a subsidiar o processo de validação.

**Parágrafo 7º** – O **CONTRATANTE** validará, com base no documento citado no parágrafo precedente, o módulo, estando de acordo, será autorizada a implantação da solução do site correspondente.

**Parágrafo 8º** – Para efeito de faturamento, considera-se implantado o módulo que foi entregue/validado e que os eventuais ajustes tenham sido realizados de forma que a solução já esteja em produção (no ar) no site específico.

**Parágrafo 9º** – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar aos gestores selecionados pelo **CONTRATANTE** programa de capacitação que contemple os treinamentos necessários para a utilização da solução por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução.

**Parágrafo 10** - Identificada a necessidade de manutenção da solução contratada, o **CONTRATANTE** emitirá Ordem de Serviço, detalhando a criticidade do chamado, sendo atendida pela **CONTRATADA**, nos prazos estabelecidos na tabela estatuída no Termo de Referência (Anexo I).



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR E REAJUSTE**

**Parágrafo 1º** - O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela prestação dos serviços, de acordo com a proposta comercial, o valor unitário por sessão de atendimento de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), correspondendo ao valor total de R\$ \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_).

**Parágrafo 2º** – A CONTRATADA estabelece, conforme registrado na Ata de Registro de Preços nº 01/2015-CGE, os seguintes percentuais de desconto de acordo com as faixas de sessões, incidentes sobre o valor unitário da sessão de atendimento, em detrimento a demanda global de sessões efetivamente alcançada:

Faixa	Descrição	Quant. Sessões/Mês	Desconto mínimo sobre o valor da sessão registrado (%)	Valor da Sessão de Atendimento com o Desconto (R\$)
1	Sessões de atendimento realizadas pelo Assistente Virtual Inteligente	até 100.000		
2		de 100.001 a 200.000		
3		de 200.001 a 300.000		
4		de 300.001 a ilimitado		

**Parágrafo 3º** - Os preços serão fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

**Parágrafo 4º** - Os preços ajustados já levam em conta todas e quaisquer despesas incidentes na prestação de serviços contratados.

**Parágrafo 5º** - O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 6º** – O reajustamento dos valores, após o período de 12 (doze) meses, ocorrerá somente sobre os valores empreendidos no **desempenho dos serviços de configuração, customização, suporte técnico e manutenção**, sendo, também, esses serviços considerados no caso da eventual prorrogação da vigência do contrato, **excluídos, portanto, os serviços de implantação e de treinamento, conforme os percentuais estipulados pela contratada, na proposta comercial**, transcritos na tabela abaixo.

<b>SERVIÇOS CONTEMPLADOS</b>	<b>PERCENTUAL CORRESPONDENTE AO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (%)</b>
Implantação da Solução	
Configuração da Solução	
Customização da Solução	
Treinamento	
Suporte Técnico à Solução	
Manutenções à Solução	
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**Parágrafo único** – Será de propriedade do **CONTRATANTE** quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na intranet e na internet, manuais e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO FATURAMENTO E PAGAMENTO**

**Parágrafo 1º** – Expedida a Ordem de Serviço, e após a sua execução conforme estabelecido no Termo de Referência, a **CONTRATADA** deverá protocolizar na **(preencher com o nome da unidade responsável)** a Nota Fiscal/Fatura correspondente.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 2º** - Após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura a **(preencher com o nome da unidade responsável)** procederá a verificação do documento, estando de acordo, atestará a realização do serviço por meio do servidor designado. Estando em desacordo, restituirá à **CONTRATADA** a Nota Fiscal/Fatura para correção.

**Parágrafo 3º** - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal/Fatura pela **(preencher com o nome da unidade responsável)** da Nota Fiscal/Fatura correspondente ao serviço prestado.

**Parágrafo 4º** - . A **CONTRATADA** deverá informar na Nota Fiscal/Fatura seus dados bancários para a realização do respectivo pagamento, que deverá em atendimento ao disposto no art. 4º da Lei Estadual nº 18.364/2014 ser obrigatoriamente da Caixa Econômica Federal – CEF.

**Parágrafo 5º** - O valor devido à **CONTRATADA** será calculado mensalmente, de acordo com o volume de sessões efetivamente utilizadas pelos **CONTRATANTES**, enquadrando-a na faixa correspondente detalhada na tabela estatuída no parágrafo 2º da Cláusula Sexta deste Contrato, de forma que quanto maior o volume, menor será o valor a ser pago individualmente por cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo Estadual.

**Parágrafo 6º** – Ao final de cada mês a **CONTRATADA** apresentará ao **CONTRATANTE** relatório indicando a faixa da tabela atingida, com base no volume global de sessões de atendimento alcançada pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, no decurso do período, e o quantitativo de sessões de atendimento atingida individualmente.

**Parágrafo 7º** – O **CONTRATANTE** apreciará as informações dispostas no relatório encaminhado pela **CONTRATADA** e averiguará a sua conformidade com a correspondente faixa indicada, conforme tabela do Parágrafo 2º da Cláusula Segunda de contrato.

**Parágrafo 8º** - Para efetivação do pagamento, além da correspondente Nota Fiscal/Fatura, a **CONTRATADA** deverá comprovar sua regularidade fiscal por meio do Certificado de Registro Cadastral de Fornecedor - CRCF, emitido pelo Cadastro de Fornecedores – CADFOR, devidamente atualizado e compatível com o objeto licitado, devendo a **CONTRATADA**, durante a execução do contrato, manter todas as condições de habilitação exigidas no edital.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 9º** - Caso o Certificado de Registro Cadastral de Fornecedor – CRCF demonstre *status* irregular quanto aos documentos fiscais, a regularidade fiscal da **CONTRATADA** poderá ser comprovada com a apresentação, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, das certidões atualizadas.

**Parágrafo 10** - Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

**Parágrafo 11** - Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erros ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no **Parágrafo 3º**, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

**Parágrafo 12** - No caso de incorreções nos documentos apresentados, inclusive a Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à **CONTRATADA** para as correções solicitadas, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**Parágrafo 13** - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto perdurar pendências em relação à parcela correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

**Parágrafo 14** - Ocorrendo atraso no pagamento em que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, esta fará jus à compensação financeira devida, desde a data limite fixada para pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I/365), \text{ onde:}$$

EM : Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;  
N : Número de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;  
Vp : Valor da parcela em atraso;



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

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

**Parágrafo 15** - Para efeito de emissão da Nota Fiscal, o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ da **(preencher com o nome do órgão)** é nº **(preencher com o nº do CNPJ)**.

**CLÁUSULA NONA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**Parágrafo 1º** - As despesas decorrentes da presente contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento do **CONTRATANTE** para o exercício de 2015, na classificação abaixo:

PROGRAMA DE TRABALHO: \_\_\_\_\_  
DUEOF-NOTA DE EMPENHO: \_\_\_\_\_ EMITIDA EM \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.  
VALOR: R\$ \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_).

**Parágrafo 2º** - Para o exercício subsequente o valor estimado é de R\$ \_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_), em dotação orçamentária apropriada, que deverá ser indicada na Lei Orçamentária Anual.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E GESTÃO DO CONTRATO**

**Parágrafo 1º** - O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo, no interesse da administração ser prorrogado mediante termo aditivo, observado o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme disposto no inciso IV, do art. 57, da Lei Federal nº 8.666/93, com suas posteriores alterações.

**Parágrafo 2º** - A gestão deste contrato ficará a cargo do **(preencher com o nome do gestor indicado pela titular)**.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 1º** - O Licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantindo o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no **Parágrafo 2º** deste contrato e demais cominações legais inclusive advertência.

**Parágrafo 2º** - A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a **CONTRATADA**, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduado de acordo com a gravidade de infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- a) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa da adjudicatária em firmar o contrato ou retirar a nota de empenho, dentro de 10 (dez) dias contados da data da sua convocação;
- b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

**Parágrafo 3º** – O valor da multa será descontado quando dos próximos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** em razão da execução do contrato, ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**Parágrafo 4º** – Quando aplicada a multa, seu valor poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura que a **CONTRATADA** apresentará para efeito de pagamento.

**Parágrafo 5º** - Antes da aplicação de qualquer penalidade, será garantido à **CONTRATADA** a ampla defesa e o contraditório.



**ESTADO DE GOIÁS**  
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS**  
**GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E**  
**CONVÊNIOS**

**Parágrafo 6º** - As sanções previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicada de forma isolada ou cumulativa, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Parágrafo 7º** - Não será aplicada multa se, justificado e comprovado, o atraso na execução do serviço resultar de caso fortuito ou de força maior.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO**

**Parágrafo 1º** - O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, sempre por meio de termos aditivos.

**Parágrafo 2º** - A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no serviço, até 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do § 1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

**Parágrafo 3º** - O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes condições:

- a) por determinação unilateral e escrita da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII do art. 78, da Lei Federal nº 8.666/93;
- b) amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termos nos autos, desde que haja conveniência para a Administração Pública;
- c) judicial, nos termos da legislação em vigor.

**Parágrafo 4º** - A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada do Secretário de Estado-Chefe da Controladoria-Geral do Estado.

**Parágrafo 5º** - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

**Parágrafo único** - As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, para solucionar qualquer litígio referente ao presente Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

**Parágrafo único** – À execução do presente contrato serão aplicáveis a seguinte legislação: Lei Federal n.º 10.520, de 17 de Julho de 2002; Decreto Estadual n.º 7.468, de 20 de outubro de 2011; Lei Complementar Federal n.º 123, de 14 de dezembro de 2006; Decreto Estadual n.º 7.466, de 18 de outubro de 2011; Decreto Estadual n.º 7.425, de 16 de agosto de 2011; Instrução Normativa n.º 004, de 07 de dezembro de 2011, publicada no D.O.E no dia 20/12/2011, p. 2-3; Lei Estadual n.º 17.928, de 27 de dezembro de 2012; Decreto Estadual n.º 7.437, de 06 de setembro de 2011; Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas posteriores alterações e pelos preceitos de direito público, aplicando, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

E por estarem assim ajustadas as partes firmam o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor, na presença de 2 (duas) testemunhas que também o assinam.

Goiânia,                    de                    de 2015.

**CONTRATANTE:**

**ADAUTO BARBOSA JÚNIOR**  
Secretario de Estado-Chefe  
Controladoria-Geral do Estado

**CONTRATANTE:**

**Dr. ALEXANDRE EDUARDO FELIPE TOCANTINS**  
Procurador-Geral do Estado



**ESTADO DE GOIÁS  
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO  
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS  
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E  
CONVÊNIOS**

**CONTRATADA:**

**REPRESENTANTE LEGAL**

Empresa

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_