



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2010 CENTRAC – SEFAZ/GO

TIPO: MENOR PREÇO (LOTE ÚNICO)

OBJETO: CONTRATAÇÃO PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA FISCAL DE ANÁPOLIS, INCLUINDO FORNECIMENTO DE INSUMOS, ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTEGRAL, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORNECIMENTO DE PEÇAS E MÓDULOS DE REPOSIÇÃO, TREINAMENTO OPERACIONAL E TOTAL INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO JÁ UTILIZADO PELA SEFAZ-GO, CONFORME CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E SEUS ANEXOS.

ABERTURA: 21/10/2010 às 08:30 horas



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

AVISO DE LICITAÇÃO

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2010
PROCESSO Nº 201000004030472 de 11/06/2010**

A Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás – SEFAZ, por intermédio de sua Pregoeira e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 04/2010 – CENTRAC, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **Pregão (Eletrônico)**, tipo Menor Preço (lote único), em sessão pública eletrônica a partir das **08:30 horas** (horário de Brasília-DF) do dia **21/10/2010**, através do site www.comprasnet.go.gov.br, destinado a **CONTRATAÇÃO PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA FISCAL DE ANÁPOLIS, INCLUINDO FORNECIMENTO DE INSUMOS, ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTEGRAL, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORNECIMENTO DE PEÇAS E MÓDULOS DE REPOSIÇÃO, TREINAMENTO OPERACIONAL E TOTAL INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO JÁ UTILIZADO PELA SEFAZ-GO, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E SEUS ANEXOS**, relativo ao Processo nº 201000004030472 de 11/06/2010, nos termos da Lei Estadual nº 16.920/2010, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações e pelas condições estabelecidas no Edital e seus anexos e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie. O Edital e seus anexos encontram-se disponíveis no endereço citado abaixo ou nos sites www.comprasnet.go.gov.br e www.sefaz.go.gov.br. **A vistoria deverá ser realizada até dia 19/10/2010.**

SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DE GOIÁS
CENTRAL DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES – CENTRAC
GERÊNCIA DE PROCESSAMENTO DE AQUISIÇÕES
COORDENAÇÃO DE PREGÕES ESPECIAIS
Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Pavimento Superior, Bloco “B”, Setor Nova Vila, CEP 74.653-900, Goiânia - GO
Fone/Fax: (0-xx-62)3269-2068

Suellen Francine Pivetta Mendonça
Gestora de Finanças e Controle
Pregoeira



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

RECIBO DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2010

(FAVOR ENVIAR VIA FAX)

Para Editais retirados através dos “sites” www.comprasnet.go.gov.br e www.sefaz.go.gov.br o interessado em participar deste Pregão deverá, para possibilitar comunicações consideradas importantes por parte da Pregoeira, informar na Central de Aquisições e Contratações pelo fax 0-xx-62-3269-2068, os seguintes dados:

NOME DA LICITANTE: _____

C.N.P.J.: _____

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 à licitante.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2010 PROCESSO Nº 20100004030472 de 11/06/2010

A Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás – SEFAZ, por intermédio de sua Pregoeira e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 04/2010 – CENTRAC, torna público para conhecimento dos interessados, que realizará licitação na modalidade **Pregão (Eletrônico)**, tipo Menor Preço (lote único), em sessão pública eletrônica, através do site www.comprasnet.go.gov.br, nos termos da Lei Estadual nº 16.920/2010, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações e demais normas regulamentares aplicáveis à espécie, bem como as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1 – DO OBJETO

O presente Pregão tem por objeto a **CONTRATAÇÃO PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, EM REGIME DE LOCAÇÃO, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA FISCAL DE ANÁPOLIS, INCLUINDO FORNECIMENTO DE INSUMOS, ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTEGRAL, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORNECIMENTO DE PEÇAS E MÓDULOS DE REPOSIÇÃO, TREINAMENTO OPERACIONAL E TOTAL INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO JÁ UTILIZADO PELA SEFAZ-GO**, de acordo as condições e especificações constantes no Termo de Referência, Anexo I e demais disposições fixadas neste Edital e seus Anexos.

2 – DO LOCAL, DATA E HORA

2.1 O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, através do site www.comprasnet.go.gov.br, no dia **21/10/2010** a partir das **08:30 horas**, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.

2.2 As Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas, através do site www.comprasnet.go.gov.br, no período compreendido entre as **08:30 e 09:30 horas** do dia **21 de outubro de 2010**.

2.3 A fase competitiva (lances) terá início previsto para o dia **21/10/2010** às **10:00 horas**.

2.4 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, independentemente de nova comunicação, desde que não haja



comunicação da Pregoeira em contrário.

2.5 Todas as referências de tempo contidas neste Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3– DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DO TRATAMENTO DIFERENCIADO CONCEDIDO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

3.1 Poderão participar deste Pregão as empresas:

- a) do ramo pertinente ao seu objeto;
- b) que atendam as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;
- c) que sejam cadastradas junto ao CADFOR da Coordenação de Cadastro de Fornecedores da Central de Aquisições e Contratações – CENTRAC/SEFAZ/GO, com Certificado de Regularidade de Registro Cadastral – CRRC homologado e válido na data de realização do Pregão e que estiverem devidamente credenciados perante o sistema www.comprasnet.go.gov.br para este Pregão.

3.2 A participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação de login e senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da Proposta Comercial em data e horário previstos neste Edital, exclusivamente por meio eletrônico.

3.3 Como requisito para participação neste Pregão, a licitante com cadastro homologado deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico www.comprasnet.go.gov.br, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

3.4 É vedada a participação de empresa:

3.4.1 Concordatária ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

3.4.2 Que tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública e, caso participe do processo licitatório, estará sujeita às penalidades previstas no Art. 97, parágrafo Único da Lei Federal 8.666/93.

3.4.3 Que esteja suspensa de licitar junto ao CADFOR e ainda aqueles que não estiverem com cadastro homologado no CADFOR.

3.4.4 Que esteja reunida em consórcio.

3.5 As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas, sendo que a SEFAZ não será, em nenhum caso,



responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

3.6 Não poderão se beneficiar do regime diferenciado e favorecido em licitações concedido às microempresas e empresas de pequeno porte pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, licitantes que se enquadrem em qualquer das exclusões relacionadas no artigo terceiro da referida Lei.

3.7 Conforme estabelecido nos artigos 113 e 114 da Lei Estadual nº 16.920/2010, será assegurada preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

3.7.1 Para usufruir dos benefícios estabelecidos nesta Lei, a licitante que se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nesta Lei, deverá declarar-se como tal no início da sessão pública do Pregão, se comprometendo a apresentar a documentação comprobatória caso venha a vencer o certame utilizando-se do benefício (Certidão emitida pela Junta Comercial ou outro documento que comprove o devido enquadramento na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte).

3.7.2 O próprio sistema disponibilizará à licitante a opção de declarar-se como microempresa ou empresa de pequeno porte quando efetuar o *login* e entrar no Pregão. A não manifestação de enquadramento, quando indagado pelo sistema eletrônico, implicará no decaimento do direito de reclamar, posteriormente, essa condição, no intuito de usufruir dos benefícios estabelecidos na Lei supramencionada.

3.7.3 A falsa declaração ou a não apresentação da documentação comprobatória quando solicitada implicará na abertura de processo administrativo e conseqüente aplicação das sanções cabíveis.

3.7.4 Após a fase de lances, as licitantes que se declararam microempresas ou empresas de pequeno porte e que se enquadrarem nos critérios de empate, art. 113 da Lei Estadual nº 16.920/2010, passarão aos procedimentos descritos no art. 114 da referida Lei. O próprio sistema se encarregará de convocar a primeira empresa para novo lance e cronometrar o prazo de 05 (cinco) minutos.

3.7.5 Não ocorrendo o lance, o sistema convocará a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte empatada e assim sucessivamente, até a ocorrência de um lance ou a desistência de todas as licitantes aptas a usufruir do benefício. Definido o novo vencedor ou mantido o lance originalmente vencedor, a sessão do Pregão transcorrerá sem alterações.

4 – DO CREDENCIAMENTO

4.1 Para participar do pregão eletrônico, a licitante deverá se credenciar através do site www.comprasnet.go.gov.br.



4.2 O acesso ao credenciamento se dará somente às licitantes com cadastro homologado na Coordenação de Cadastro de Fornecedores da Central de Aquisições e Contratações – CENTRAC/SEFAZ/GO, que possibilita o acesso ao sistema *comprasnet.go*.

4.2.1 Conforme estabelecido no art. 88 da Lei Estadual nº 16.920/2010, para cadastramento, renovação cadastral e regularização, o interessado deverá atender a todas as condições estabelecidas no art. 85, § 2º dessa lei, até o 5º (quinto) dia útil anterior à data de registro das propostas. A relação de documentos para cadastramento está disponível no site www.comprasnet.go.gov.br.

4.2.2 Não havendo pendências documentais será emitido o CRRC - Certificado de Regularidade de Registro Cadastral pela Coordenação de Cadastro de Fornecedores da CENTRAC, no prazo de 04 (quatro) dias úteis contados do recebimento da documentação.

4.2.3 A simples inscrição do pré-cadastro no sistema Comprasnet.go, não dará direito à licitante de credenciar-se para participar deste Pregão, em razão do bloqueio inicial da sua senha.

4.2.4 O desbloqueio do login e da senha do fornecedor será realizado após a homologação do cadastro da licitante.

4.3 Os interessados que estiverem com o cadastro (CRRC) homologado deverão credenciar-se pelo site www.comprasnet.go.gov.br, opção “login do FORNECEDOR”, conforme instruções nele contidas.

4.4 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de login e senha, pessoais e intransferíveis, para acesso ao sistema eletrônico, validado quando da homologação do cadastro do fornecedor.

4.5 O credenciamento da licitante junto ao provedor do sistema implica a sua responsabilidade ou do seu representante legal, e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4.6 O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a SEFAZ, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.7 As informações complementares para cadastro e credenciamento poderão ser obtidas pelos telefones **(62) 3269-2354 e 3269-2279** e para operação no sistema Comprasnet.go pelo telefone **(62)-3269-2091**.

5 – DAS PROPOSTAS COMERCIAIS



5.1 Concluída a fase de credenciamento, as licitantes registrarão suas propostas. Só será aceita uma proposta para cada licitante e, ao término do prazo estipulado para a fase de registro de propostas, o sistema automaticamente bloqueará o envio de novas propostas.

5.2 As propostas comerciais deverão ser enviadas através do site 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 previstas no Edital.

5.3 A Proposta Comercial deverá ser formulada e enviada, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, **indicando o valor unitário de cada item que compõe o lote único, entretanto, a disputa na fase de lances será feita pelo valor total anual do lote único** e o ônus de comprovação de sua exequibilidade caberá exclusivamente à licitante.

5.3.1 O sistema [comprasnet.go](http://comprasnet.go.gov.br) possibilita à licitante a exclusão/alteração da proposta dentro do prazo estipulado no edital para registro de propostas. Ao término desse prazo, definido no item 2.2, não haverá possibilidade de exclusão/alteração das propostas, as quais serão analisadas conforme definido no edital.

5.4 A licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

5.5 Incumbirá à 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.

5.6 As propostas deverão atender as especificações contidas no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

5.7 Todas as empresas deverão cotar seus preços com todos os tributos cabíveis inclusos, bem como todos os demais custos diretos e indiretos necessários ao atendimento das exigências do Edital e seus anexos.

5.8 Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer outro título.

5.9 A licitante detentora da melhor oferta, após a fase de lances, deverá enviar Proposta Comercial, por fax, devendo a mesma conter, obrigatoriamente, ainda:



- a) Nome da Empresa, CNPJ, endereço, fone/fax, nº da conta corrente, Banco, nº da agência, nome do responsável para fins de assinatura do contrato;
- b) Nº do Pregão;
- c) Preço em Real, unitário e total (valor unitário, mensal e anual do item e valor total anual do lote único), onde deverão estar inclusas todas as despesas que influam nos custos, tais como: implantação, treinamento, seguro, frete, tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, encargos comerciais ou de qualquer natureza, e todos os ônus diretos e indiretos. O preço apresentado deverá ser aquele resultante da fase de lances e/ou negociação com a Pregoeira;
- d) Redução proporcional para todos os itens que compõem o lote único, com base no percentual de redução dos preços alcançado após a fase de lances/negociação;
- e) Objeto ofertado, consoante exigências editalícias e com a quantidade licitada;
- f) Prazo de validade da proposta de **90 (noventa) dias**, a contar da data da sessão deste Pregão Eletrônico. Caso não apresente prazo de validade será este considerado;
- g) Data e assinatura do responsável.

6 – DA SESSÃO DO PREGÃO

6.1 A Pregoeira, via sistema eletrônico, dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital.

6.2 Encerrado o prazo para registro das propostas será realizada a análise preliminar das mesmas. Em seguida, no horário marcado será dado início à fase de lances através do sistema eletrônico, observada as regras de aceitação dos mesmos.

6.3 Uma vez registrada a proposta, não caberá desistência da mesma, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pela Pregoeira.

6.4 Durante o transcurso da sessão pública eletrônica, serão divulgadas, em tempo real, todas as mensagens trocadas no *chat* do sistema, inclusive valor e horário do menor lance registrado apresentado pelas licitantes, vedada a identificação do fornecedor.

6.5 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, **pelo valor total anual do lote único**, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

6.5.1 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, obedecendo, quando houver, ao percentual ou valor mínimo exigido entre os lances.

6.5.2 O sistema eletrônico rejeitará automaticamente os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pela mesma licitante.



6.6 Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado no sistema em primeiro lugar.

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

6.8 No caso de desconexão com a Pregoeira no decorrer da etapa competitiva do pregão, a mesma, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados ou poderá estabelecer nova data para continuar a sessão.

6.9 O encerramento da etapa de lances será efetuado pela Pregoeira, da seguinte forma:

6.9.1 Mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema às licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances;

6.9.2 Alternativamente ao item 6.9.1 acima, se transcorridos no mínimo 15 (quinze) minutos do início da fase de lances, mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema às licitantes, após o que transcorrerá o período de tempo de 1 (um) minuto, prorrogado sempre que houver novo lance, contado mais 1 (um) minuto a partir de cada lance, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances;

6.10 Após encerradas as operações referidas no item acima, o sistema ficará impedido de receber novos lances.

6.11 Encerrada a fase de lances, em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos da Lei Estadual nº 16.920/2010, o sistema averiguará se houve empate, entendendo-se por empate aquela situação 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. Nesse caso será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

6.12 Para efeito do disposto no item acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior àquela considerada detentora da melhor oferta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.



b) Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema convocará as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do item 6.11, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

6.13 Na hipótese da não contratação nos termos previstos nos itens 6.11 e 6.12, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente detentora da melhor oferta.

6.14 O disposto nos itens 6.11 e 6.12 somente se aplicará quando a melhor oferta (após a fase de lances) não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

7. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1 O critério de julgamento é baseado no **menor preço total anual do lote único**.

7.2 Considerar-se-á vencedora aquela que, tendo sido aceita, estiver de acordo com os termos deste Edital e seus Anexos, ofertar o menor preço, após a fase de lances e aplicação dos critérios de desempate da Lei Estadual nº 16.920/2010, e ainda, for devidamente habilitada após apreciação da documentação, salvo a situação prevista no item 8.7 deste Edital.

7.3 Encerrada a etapa competitiva, a Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, bem assim decidir sua aceitação, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

7.3.1 A Pregoeira anunciará, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor, a proposta que, em consonância com as especificações contidas no edital, tenha apresentado o menor preço.

7.4 Caso não se realizem lances será verificada a conformidade da proposta de menor preço com as exigências do Edital.

7.5 Havendo apenas uma proposta, desde que atenda a todas as condições do edital e estando o seu preço compatível com os praticados no mercado, poderá ela ser aceita, devendo a Pregoeira negociar, visando a obter preço melhor.

7.6 Sendo aceitável a oferta de menor preço, o sistema informará quem é a licitante detentora da melhor oferta, respeitada as disposições dos itens 6.11 e 6.12, e esta deverá comprovar de imediato sua situação de regularidade (documentação para fins de habilitação). Esta comprovação se dará mediante encaminhamento da documentação via fax. Deverá também enviar, neste momento, via fax, a proposta comercial com todos os documentos exigidos no Edital e seus anexos.



7.6.1 Posteriormente deverá ser encaminhado, via correio ou representante, os memoriais originais da Proposta Comercial e a documentação exigida para habilitação, no original ou cópia autenticada.

7.6.2 A licitante que, na condição de microempresa e empresa de pequeno porte, tenha sido declarada detentora da melhor oferta por utilização do benefício previsto na Lei Estadual nº 16.920/2010, deverá encaminhar juntamente com a documentação solicitada, prova de enquadramento da referida condição. Será aceito para este fim Certidão emitida pela Junta Comercial ou outro documento que comprove o devido enquadramento na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte.

7.7 Constatado que a licitante que apresentou proposta de menor preço final atende às exigências editalícias, será ela declarada vencedora.

7.8 Na hipótese da proposta ou do lance de menor valor não ser aceito ou se a licitante detentora da melhor oferta desatender às exigências habilitatórias, salvo na situação prevista no item 8.7, a Pregoeira restabelecerá a etapa competitiva de lances entre as licitantes.

7.9 Serão desclassificadas as propostas que:

- a) Forem elaboradas em desacordo com as exigências do Edital e seus Anexos;
- b) 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;
- c) Apresentarem propostas alternativas tendo como opção de preço ou marca, ou oferta de vantagem baseada nas propostas das demais licitantes;
- d) Não apresentarem proposta para todos os itens que compõem o lote único.

7.10 Caso ocorrer a desclassificação ou inabilitação por responsabilidade exclusiva da licitante, a mesma poderá sofrer as sanções previstas no item 14 deste Edital.

7.11 Da sessão pública do Pregão, 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.

7.12 O resultado final será disponibilizado nos sites: www.comprasnet.go.gov.br e www.sefaz.go.gov.br.

7.13 Havendo empate, respeitado o disposto nos itens 6.11 e 6.12 acima, no caso de todas licitantes desistirem da fase de lances e se negarem a negociar com a Pregoeira, serão utilizados para fins de desempate os seguintes critérios:



- 1º) o disposto no § 2º do Art. 4º da Lei Estadual nº 16.920/2010;
- 2º) sorteio, em ato público, para a qual todas as licitantes serão convocadas.

7.14 Quando todas as propostas forem desclassificadas, a Pregoeira poderá suspender o pregão e estabelecer, imediatamente, um novo prazo de no mínimo 48 (quarenta e oito) horas para o recebimento de outras propostas ou publicar novo aviso de licitação, conforme previsto no inciso XXXI do Art. 71 da Lei Estadual nº 16.920/2010.

8 – DA HABILITAÇÃO

8.1 A habilitação da licitante detentora da melhor oferta será verificada ao final da etapa de lances.

8.2 A licitante detentora da melhor oferta, **inclusive se esta for microempresa e empresa de pequeno porte**, deverá atender, obrigatoriamente, às seguintes exigências, sob pena de inabilitação:

- a) Possuir Certificado de Regularidade de Registro Cadastral - CRRC, emitido pela Coordenação de Cadastro de Fornecedores da Central de Aquisições e Contratações – CENTRAC/SEFAZ-GO. O CRRC deverá estar dentro do prazo de validade com status homologado. O CRRC será apresentado em substituição dos documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal e a qualificação econômica-financeira, demonstrando conformidade com as exigências contidas no Anexo III deste Edital. Caso o CRRC apresente “*status irregular*”, será assegurado à licitante o direito de apresentar a documentação atualizada e regular na própria sessão. O CRRC poderá ser impresso pelo Pregoeira para averiguação da conformidade exigida. Caso a licitante não tenha apresentado o balanço para a consecução do CRRC, deverá também apresentá-lo para análise.
- b) Apresentar para fins de **qualificação técnica**, no mínimo 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante já forneceu, satisfatoriamente, **SOLUÇÃO SIMILAR EM COMPLEXIDADE TECNOLÓGICA E OPERACIONAL, EQUIVALENTE AO OBJETO DA PRESENTE LICITAÇÃO**. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome, o endereço e o telefone de contato do(s) atestante(s) ou qualquer outra forma de que a Contratante possa valer-se para manter contato com as empresas declarantes.
- c) Termo de Vistoria, expedido pela Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis – SEFAZ. A licitante deverá vistoriar a Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis a fim de conhecer o local de implantação do Sistema e esclarecer quaisquer dúvidas técnicas porventura necessárias. A vistoria técnica deverá ser agendada com o Setor de Atendimento da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis situada à Avenida Senador José Lourenço Dias, esquina com Travessa Jean Jacques, s/n, Centro, Anápolis – GO - CEP: 75.023 -160, através dos telefones (62) 3321-9247 / 9203, e deverá ser executada em sua totalidade até o

dia **19/10/2010**. As despesas da licitante relativas às vitorias serão de sua inteira responsabilidade.

d) Apresentar **DECLARAÇÃO**, juntamente com as demais documentações, declarando que atende plenamente ao que dispõe o Inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição Federal, em cumprimento ao Inciso V do Artigo 118 da Lei Estadual nº 16.920/2010, atestando que não possui em seu quadro, funcionários menores de 18 anos que exerçam trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como que não possui nenhum funcionário menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

8.3 Os documentos exigidos para habilitação não contemplados pelo CRRC deverão ser encaminhados pela licitante detentora da melhor oferta por fax à Pregoeira para o nº **(0XX-62) 3269-2068**, de imediato (máximo de **2 horas** ao final da fase de lances), com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada dos documentos, bem como da Proposta Comercial atualizada após a fase de lances, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis** após a data do encerramento do Pregão.

8.4 Os documentos extraídos via INTERNET terão seus dados conferidos pela Equipe de Apoio perante o site correspondente.

8.5 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

8.6 Se a documentação de habilitação não atender às exigências deste Edital, a Pregoeira considerará a licitante inabilitada, podendo a licitante receber as penalidades cabíveis.

8.7 Para as **microempresas e empresas de pequeno porte**, em cumprimento ao Artigo 119 da Lei Estadual nº 16.920/2010, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.7.1 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na legislação, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, verificado o atendimento das condições de sua habilitação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

8.7.2 Para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, a microempresa ou empresa de pequeno porte poderá apresentar o Certificado de Regularização de Registro Cadastral – CRRC, com a ressalva de ausência de comprovação de regularidade fiscal.



8.8 A Proposta Comercial a ser enviada via fax deverá estar assinada e atualizada com os valores finais ofertados neste Pregão, informando todas as características do objeto e demais exigências do edital e seus anexos.

8.9 A critério da Pregoeira, os prazos constantes do item 8.3 poderão ser prorrogados.

8.10 Os documentos originais da Proposta Comercial e dos Documentos de Habilitação deverão ser enviados em envelope fechado e lacrado contendo os dizeres abaixo descritos no seguinte endereço: Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Pavimento Superior, Bloco “B”, Setor Nova Vila, CEP 74.653-900, Goiânia – GO.

**“PROPOSTA COMERCIAL E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO”
SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DE GOIÁS
CENTRAL DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES
COORDENAÇÃO DE PREGÕES
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2010
(Razão Social da licitante e CNPJ)**

9 – DOS RECURSOS

9.1 Declarada a vencedora, ao final da sessão, qualquer licitante poderá manifestar, motivadamente, a intenção de recorrer da decisão da Pregoeira, com o registro da síntese de suas razões, por meio eletrônico e em formulário próprio do Sistema Eletrônico, no prazo de até 10 (dez) minutos após abertura do prazo recursal pelo sistema.

9.2 A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pela Pregoeira.

9.3 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência do direito de recurso.

9.4 À licitante que manifestar intenção de interpor recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, através de formulário próprio do Sistema Eletrônico, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, se quiserem, através de formulário próprio do Sistema Eletrônico, em igual prazo, cuja contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao do término do prazo da recorrente.

9.5 Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados pelo *chat*, por fax, **correios ou entregue pessoalmente**.



9.6 O recurso contra a decisão da Pregoeira terá efeito suspensivo para o lote único. Transcorrido o prazo para contrarrazões, a Pregoeira fará o exame, a instrução e o encaminhamento dos recursos à autoridade competente para apreciação no prazo de até 3 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo.

9.7 A autoridade competente terá o prazo de 3 (três) dias úteis para decidir o recurso, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo, devidamente comprovado.

9.8 O acolhimento do recurso pela Pregoeira ou pela autoridade competente importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.9 A decisão do recurso será postada nos sites www.comprasnet.go.gov.br e www.sefaz.go.gov.br.

10 – DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

10.1 Inexistindo manifestação recursal ou decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Pregoeira fará a adjudicação do objeto à licitante vencedora e a autoridade superior homologará a licitação.

10.2 A homologação da presente licitação compete ao Presidente da Central de Aquisições e Contratações – CENTRAC ou a pessoa cuja esta competência tenha sido delegada.

11 – DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

11.1 As impugnações e esclarecimentos ao Edital do Pregão serão recebidos em até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão do Pregão.

11.2 Caberá à Pregoeira decidir sobre a petição no prazo de 02 (dois) dias úteis.

11.3 Deferida a impugnação contra o Edital do Pregão, será designada nova data para realização do certame.

11.4 Os pedidos de impugnação ou esclarecimentos ao Edital deverão ser encaminhados por escrito, à Pregoeira na Coordenação de Pregões da Central de Aquisições e Contratações, no seguinte endereço: Complexo Fazendário Meia Ponte, Bloco “B”, Pavimento Superior, à Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Setor Nova Vila, Goiânia – GO, CEP 74.653-900 ou por meio do Fax: (0XX62) 3269-2068.

12 – DO PAGAMENTO, DO FATURAMENTO E DO REAJUSTE

12.1 Após a homologação da licitação será emitida Nota de Empenho e Contrato a favor da Adjudicatária, que após o fornecimento dos serviços de locação, conforme



estabelecido no Termo de Referência, Anexo I, deverá protocolizar, mensalmente, na **Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis** a Nota Fiscal/Fatura correspondente aos serviços, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

12.2 Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após protocolização e aceitação pela Contratante das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, devidamente atestadas pelo Gestor do Contrato. O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento.

12.3 Para efeito de liberação do pagamento, a regularidade jurídica e fiscal deverá ser comprovada pelos documentos hábeis ou por meio do Certificado de Regularidade de Registro Cadastral – CRRC, e outros documentos que possam ser considerados pertinentes pelo Setor Financeiro do órgão contratante.

12.4 Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no item 12.2, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

12.5 Nenhum pagamento será efetuado à contratada, enquanto perdurar pendência em relação à parcela correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

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

12.7 Ocorrendo atraso no pagamento em que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, a contratada fará jus a 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 x Vp x (I / 365) onde:

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

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

12.8 Para efeito de emissão da Nota Fiscal, o número do CNPJ da SEFAZ é nº 01.409.655/0001-80.

13 – DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



A despesa decorrente da presente licitação correrá à conta de recursos do Tesouro Estadual, conforme especificada abaixo:

Descrição	Código	Denominação
Unidade Orçamentária	2351	Fundo Modern. Adm. Fazendária/Fundaf -GO
Função	04	Administração
Sub-função	129	Administração de Receitas
Programa	3017	Programa de Incremento da Receita
Ação	2865	Melhorar o Desempenho do Sistema Arrecadatório
Grupo de Despesa	03	Outras Despesas Correntes
Fonte de Recurso	00	Receitas Ordinárias – Tesouro Estadual
Realização	24918	Supervisão e controle das atividades de fiscalização e arrecadação de tributos

14 – DAS PENALIDADES

14.1 À licitante e à contratada, que incorram nas faltas referidas no art. 200 da Lei Estadual nº 16.920/2010, bem como a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, aplicam-se, segundo a natureza e a gravidade da falta, assegurados a ampla defesa e o contraditório, as sanções previstas nos Artigos 86 a 88 da Lei federal nº 8.666/93 ou em dispositivos de norma que vierem a substituí-la.

14.2 A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a contratada, além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

- I – 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- II – 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
- III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

14.3 Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela SEFAZ ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

15 – DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

15.1 Homologada a licitação a licitante vencedora será convocada para, no prazo de 03 (três) dias a partir da notificação, assinar o Contrato (Anexo II), podendo este prazo ser prorrogado, a critério da Administração, desde que ocorra motivo justificado.



15.2 Quando a licitante vencedora não apresentar situação regular, no ato da assinatura do contrato, ou recusar-se a assiná-lo, a Pregoeira convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, restabelecendo a sessão, para negociar diretamente com a proponente melhor classificada e respeitado os procedimentos já definidos neste Edital, será declarada a nova adjudicatária do objeto deste Pregão.

15.3 Neste caso, a recusa injustificada da adjudicatária, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas em lei, exceção feita às licitantes que se negarem a aceitar a contratação, fora da validade de suas propostas.

15.4 Cabe ao órgão participante indicar o gestor do contrato, que deverá observar as disposições do Art. 165 da Lei Estadual nº 16.920/2010.

15.5 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado.

15.6 A rescisão das obrigações decorrentes do presente Pregão se processará de acordo com o que estabelecem os artigos 176 a 179 da Lei nº 16.920/2010.

15.7 As exigências dos serviços, as quantidades, os prazos, bem como as demais condições constam no Termo de Referência, Anexo I e no instrumento contratual a ser celebrado, conforme Minuta de Contrato, Anexo II deste Edital.

15.8 Como condição para celebração do contrato e durante a vigência do ajuste, sempre que a Administração o requerer, o fornecedor deverá apresentar relação de todos os sócios que compõem seu quadro social.

16 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

16.2 Fica assegurado à SEFAZ, mediante justificativa motivada, o direito de, a qualquer tempo e no interesse da Administração, anular a presente licitação ou revogar no todo ou em parte.

16.3 As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

16.4 Na contagem dos prazos previstos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, considerando-se os dias consecutivos, exceto quando houver disposição em contrário. Somente se iniciam e vencem os prazos em dia de expediente regular e integral na SEFAZ.



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

16.5.1 Exigências formais não essenciais são aquelas cujo descumprimento não acarrete irregularidade no procedimento, em termos de processualização, bem como, não importem em vantagem a um ou mais licitantes em detrimento dos demais.

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

16.7 A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições da licitação, os acréscimos ou supressões, nos termos do § 1º do Artigo 154 da Lei Estadual nº 16.920/2010.

16.8 Se a licitante vencedora não assinar o contrato ou instrumento equivalente, ou não apresentar situação regular, é facultado à Administração examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, procedendo à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei Estadual nº 16.920/2010.

16.9 Quando da realização de contratação com autor de proposta subsequente àquela classificada em primeiro lugar, deverá a Administração negociar o valor da contratação, procurando aproximá-lo daquele ofertado pelo primeiro colocado.

16.10 É de responsabilidade da licitante o acompanhamento do processo pelos sites www.comprasnet.go.gov.br ou www.sefaz.go.gov.br até a data da realização da sessão pública de abertura do Pregão.

16.11 Caberá também à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

16.12 É facultado à Pregoeira ou autoridade competente, em qualquer fase da licitação, 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

16.13 Havendo divergências entre a descrição do objeto constante no Edital e a descrição do objeto constante nos sites www.comprasnet.go.gov.br ou www.sefaz.go.gov.br e nota de empenho, prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

16.14 Para dirimir as questões relativas ao presente Edital elege-se como foro competente o de Goiânia – GO, com exclusão de qualquer outro.

17 – DOS ANEXOS

Constituem Anexos do Edital e dele fazem parte integrante:

ANEXO I – Termo de Referência

ANEXO II – Minuta do Contrato

ANEXO III – Relação de Documentos que deverão ser substituídos pela apresentação do Certificado de Regularidade de Registro Cadastral – CRRC

Goiânia, 04 de outubro de 2010.

Suellen Francine Pivetta Mendonça
Pregoeira

ANEXO I

**TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2010
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, EM
REGIME DE LOCAÇÃO, DE SOLUÇÃO PARA O GERENCIAMENTO DE
ATENDIMENTO PRESENCIAL, POR UM PERÍODO DE 12 MESES**

1.OBJETIVO

O objetivo deste Termo de Referência é apresentar os elementos necessários e suficientes, fundamentados em estudos preliminares, caracterizando, especificando e quantificando os produtos, qualificação e serviços técnicos necessários à Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis da Secretaria de Fazenda do Estado de Goiás – SEFAZ-GO, para fins de implantação de uma solução capaz de gerenciar o atendimento ao cidadão, visando atingir as seguintes metas:

- Organizar o atendimento aos cidadãos de forma automatizada;
- Organizar filas por tipos de serviços/especialidades e por prioridade aos cidadãos;
- Avaliar o atendimento prestado por atendente;
- Aumentar a qualidade e agilidade nos atendimentos;
- Monitorar pessoal e fluxo de atendimento;
- Gerar relatórios gráficos e estatísticos;
- Maximizar a produtividade dos atendentes;
- Gerir o atendimento em tempo real.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação – SGTI tem como atribuição oferecer respostas às necessidades da Administração Pública Estadual no que diz respeito à Tecnologia da Informação (TI) e Telecomunicações (TELECOM).

2.2 Assim sendo, cabe a esta Superintendência prover subsídios técnicos para auxiliar os processos de planejamento e realização da aquisição de produtos e serviços necessários ao cumprimento desta atribuição, auxiliando também a administração e o encerramento dos respectivos contratos, visando garantir o cumprimento dos requisitos acordados e a continuidade e a qualidade dos serviços hoje prestados, que são de fundamental importância no suporte à administração pública estadual.

2.3 A aquisição da solução proposta tem por finalidade prover ferramental especializado para o gerenciamento de atendimento ao cidadão nas dependências da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, com vistas a melhorar o relacionamento com nossos clientes, possibilitando a prestação de serviços de forma mais respeitosa e humana.



2.4 A tabela abaixo apresenta os principais serviços disponibilizados pela Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis com sua respectiva média mensal de atendimento:

Serviços Oferecidos		Média Mensal de Atendimento (2009)
1	Liberação de Uso de Nota Fiscal	537,92
2	Concessões de AIDF	213,08
3	Autenticações de Livro Fiscal e de Formulário de RAICMS *	2167,42
4	Inclusão e Exclusão de Contador	52
5	Eventos Passíveis de Fiscalização **	49,83
6	Recebimento de Eventos Cadastrais	304,5
7	Cadastro de Produtor Rural	50
8	Baixa de Bloqueios IS 02/05 e IS 02/07	16,58
9	Processos de correção	5,92
10	Recolhimento de 1ª Via de Nota Fiscal	209,17
11	Cadastramento de senhas SefazNet	6,56
Média mensal de atendimento		3612,98
Média diária (considerando 22 dias úteis)		164,23

* Em média, dispense-se 10 min por autenticação;

** Cada evento passível de fiscalização gera, em média, 10 procedimentos auxiliares (consulta, relatório, liberação de nota, autenticação de livro, etc)

2.5 Convém destacar que a Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis não possui sistema que possibilite a diferenciação dos atendimentos (tipos de serviços/especialidades e por prioridades), ocasionando longas filas e reclamações por parte dos contribuintes.

2.6 Por fim, para solucionar os problemas citados e alcançar a excelência no atendimento ao cidadão, a Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, necessita implantar uma solução capaz de gerir de forma eficiente e eficaz o atendimento presencial ao cidadão, a fim de, dentre outros benefícios, garantir um atendimento humanizado, respeitando as leis de atendimento preferencial para idosos, gestantes, portadores de deficiência, entre outros, otimizar os atendimentos, reduzir o tempo de espera na fila e principalmente aumentar a satisfação dos nossos contribuintes.

3. OBJETO



O objeto deste Termo de Referência consiste na contratação pelo período de **12 (doze) meses**, de empresa especializada para fornecimento, **em regime de locação**, de solução em monitoramento on line de circulação de clientes-cidadãos, incluindo fornecimento de insumos, assistência técnica integral, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e módulos de reposição, treinamento operacional e total integração com o Sistema de Gestão de Atendimento já utilizado pela SEFAZ-GO, nos termos e condições constantes do Edital e especificações contidas neste Termo de Referência.

4. ESTIMATIVA TOTAL DE CUSTOS

Item	Descrição	Qt.	Valor Unitário Estimado (R\$)	Período (mês)	Valor Estimado Mensal (R\$)	Valor Estimado Anual (R\$)
1	Painel Eletrônico Programável	01	60,00	12	60,00	720,00
2	Software do Painel Eletrônico	01	175,00	12	175,00	2.100,00
3	Terminal Virtual de Chamadas para Atendente	07	9,00	12	63,00	756,00
4	Impressora de Senhas	01	62,00	12	62,00	744,00
5	Software da Impressora de Senhas	01	145,00	12	145,00	1.740,00
6	Software para Gerente de Atendimento	01	110,00	12	110,00	1.320,00
7	Software Gerenciador da Solução	01	295,00	12	295,00	3.540,00
8	Terminal para Opinião do Cidadão	07	7,00	12	49,00	588,00
9	Software do Terminal para Opinião do Cidadão	07	16,50	12	115,50	1.386,00
10	Bobinas de Papel Térmico	04	10,50	12	42,00	504,00
11	Serviços de Implantação e Treinamento*	01	950,00			950,00
Valor Estimado Anual (R\$)						14.348,00

* pagos somente uma vez.

5. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1 Visão Geral

5.1.1 A Solução para Atendimento Presencial denominada SISTEMA, deve gerar e controlar uma senha para cada cidadão que demandar os serviços da **Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis**, utilizar conceitos web, intranet e internet em todas as suas funcionalidades, além de adotar plataforma aberta e preferencialmente livre (Decreto n.º 6.806 de 22/10/2008);

5.1.2 A solução deve contemplar as seguintes características:



- Funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e superintendentes da Unidade Administrativa, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;
- Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chat, além de um completo módulo para Configuração, todos acessados *via browser*;
- Configuração *on-line* e utilização de todas as modalidades de atendimento, *in-loco* ou remoto, em uma ou mais unidades da **Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis**, independente do volume diário do atendimento;
- Adotar hardware simplificado e robusto, e apenas uma base de dados para toda a planta corporativa do atendimento;
- Considerar critérios de usabilidade para garantir a usuários e cidadãos máximo aproveitamento dos recursos disponíveis, performance e total garantia da qualidade;
- Garantir independência e continuidade operacional por até 24 horas e respectiva integridade dos dados por até 10 dias, mesmo ocorrendo falha no acesso ao banco de dados ou na alimentação elétrica da seção de atendimento;
- Em face da utilização do ambiente web como plataforma única para o processamento de todas as funcionalidades demandadas, a implantação deve ser fortemente simplificada e aderente às diversas ferramentas de acesso à internet.

5.2 Funcionalidades

5.2.1 O SISTEMA deve ter configuração flexível e disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o controle do atendimento, independente do número de Serviços e Atividades oferecidos.

5.2.2 O elenco de funcionalidades focado na operação e na gestão do atendimento deve relevar conectividade, padronização e facilidade operacional, conforme os seguintes destaques:

5.3 Funcionalidades Gerais

a) Usuários e Perfis

- O Sistema pode receber um número ilimitado de Usuários;
- O Sistema deve dispor de no mínimo três perfis básicos para Usuários:
 - Configurador
 - Supervisor
 - Atendente
- O perfil *Configurador* com acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema;
- O perfil *Supervisor* com acesso aos recursos de monitoração e aos parâmetros operacionais das funcionalidades de atendimento;
- O perfil *Atendente* somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê.



b) Prioridades

- O Sistema deve oferecer diferentes níveis de Prioridades, como:
 - **Tempo Vencido:** Tempo Vencido para indicar que o Cidadão deve ser atendido de imediato, opção configurada nas demais prioridades permitindo a edição do tempo máximo na fila;
 - **Agendado:** Agendado para indicar que o Cidadão deve ser atendido a partir do horário agendado;
 - **Outras Prioridades:** Outras Prioridades serão configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao serviço ou a atividade prestada; Neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da prioridade Agendado.

c) Avaliações

- Avaliação é o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento;
- A Avaliação deve ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto ao Guichê de Atendimento, vinculando os seguintes dados complementares:
 - Cidadão;
 - Local;
 - Atendente;
 - Serviço;
 - Atividade;
 - Prioridade;
 - Categoria;
 - Data e Hora-Certa;
 - Avaliação do Cidadão.

d) Alarmes

- O Sistema deve dispor de alarmes para informar, dinamicamente, sobre situações do atendimento conforme o interesse da unidade da **SEF/GO**.
- Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;
- A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de Alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos;
- Os principais alarmes solicitados são:
 - **Tempo Máximo do Serviço atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do Serviço solicitado pelo Cidadão;
 - Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Unidade de Atendimento até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado;
 - Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.
 - **Tempo Máximo na Fila da Seção atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do Cidadão na Seção de Atendimento;



- Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Seção de Atendimento, até a sua chamada para o Guichê de atendimento;
- Cada Prioridade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Seção de Atendimento;
 - **Tempo Máximo de Atendimento atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da Atividade no Guichê;
 - Este tempo é medido entre a chegada do Cidadão ao Guichê e efetiva finalização do atendimento da Atividade;
 - Cada Atividade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Conclusão objetivado;
 - **Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê;
 - Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno;
 - Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado;
 - **Quantidade Máxima de Cidadãos na Fila atingida**
 - Este Alarme sinaliza excesso de Cidadãos na fila de espera de uma Seção;
 - Cada Seção configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento;
 - Os principais meios para publicação de alarmes serão:
 - **E-mail**
 - O Sistema deve transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema;
 - Cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;
 - Pode-se configurar um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme;
 - **SMS para celular**
 - O SISTEMA deve transmitir para telefone celular, via SMS, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema;
 - Cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescido das variáveis dinâmicas correspondentes;
 - Pode-se configurar um número aberto de telefones celulares para receber a mensagem do Alarme;
 - **Relatórios**
 - O Sistema deve armazenar na sua Base de Dados todos os Alarmes gerados pelo sistema;
 - Diversos Relatórios de Alarmes podem ser gerados com listagem dos eventos e informações gerenciais compiladas.

e) Seqüenciadores de Senhas

- O Sistema deve operar com um Seqüenciador único de Senhas, ou um



Seqüenciador específico para cada modalidade de Serviço configurado, incluindo Seqüenciador para Senhas Normais e Seqüenciador para Senhas Agendadas;

- O sistema deve contemplar as seguintes características adicionais:
 - **Prefixo**
 - Possibilitar a utilização de prefixo, como um conjunto de caracteres configurados e específicos para cada Seqüenciador utilizado;
 - **Valor Inicial e Valor Final**
 - Cada Seqüenciador deverá ser inicializado automaticamente com um valor previamente ajustado, e toda vez que atingir o Valor Final configurado, retoma o Valor Inicial;
 - **Máximo de Senhas por Período**
 - É o limitador para a emissão de Senhas no período configurado;
 - Ao atingir o número máximo de senhas estipulado para o período, o SISTEMA deverá parar de emitir senha;

f) Backup

- Toda configuração do Sistema deve ser objeto de backup no Banco de Dados, a partir de comando específico;
- O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.

g) Diversos

- Relógio e Data do sistema
 - O Sistema deve possuir Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;
 - Deve ser disponibilizado comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema;
- Horário Programável de funcionamento do Sistema
 - O Sistema deve disponibilizar registro de Hora Inicial e Hora Final para o funcionamento do sistema;
 - Deve ser disponibilizado comando para ajuste das variáveis deste recurso;
- Suspensão e retorno on-line de Serviços
 - O Sistema deve dispor de recurso para habilitar e desabilitar o atendimento de Serviços específicos automaticamente;
 - Deve disponibilizar comando para ajuste das variáveis deste recurso;
- Cancelamento automático das senhas pendentes de um dia para o outro, ou entre períodos de atendimento.
 - Este recurso habilita o Sistema para cancelar todas as senhas emitidas e não atendidas no período;
 - A configuração deve permitir ou não o processamento desta ação;
- Cancelamento automático de senha após um número configurável de Re-chamada.
 - O Cancelamento automático de senha é um recurso configurado para eliminar a senha que não comparecer ao Guichê de atendimento após um número configurável de Re-chamadas;
 - A configuração deve permitir indicar o número máximo de re-chamada de Senha

no Guichê, antes do seu cancelamento.

5.4 Módulo de Configuração

a) Recursos para o Configurador

Para atender os requisitos funcionais, o sistema deve disponibilizar módulo de configuração com os seguintes itens:

- Login no Configurador;
- Acertar Relógio do Sistema;
- Unidade;
- Classes de Atividades;
- Avaliações;
- Respostas para Avaliações;
- Seções;
- Prioridades;
- Contadores de Senhas;
- Serviços;
- Categorias;
- Impressoras de Senhas;
- Painéis de Chamadas de Senhas;
- Programas de Mensagens;
- Formatos de Chamadas;
- Formatos de Impressão;
- Motivos de Suspensão;
- Usuários;
- Grupo de Usuários;
- E-mails para alarmes;
- Proceder Backup (cópia de segurança dos dados do sistema);
- Restaurar Backup (tornar disponível os dados da cópia de segurança);
- Ligar / Desligar o sistema.

b) Recursos para os Supervisores

As ações de gerenciamento do atendimento devem receber recursos especiais do SISTEMA, considerando os seguintes itens:

- Acesso a Supervisor
 - Acesso feito por usuário cadastrado com perfil de supervisor;
 - Login e Senha de Supervisores cadastrados;
 - Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser fechado).
- Monitoramento
 - O SISTEMA deve disponibilizar recurso de monitoramento, a partir da escolha da Unidade e seção de atendimento, considerando as seguintes variáveis:
 - Guichês ociosos;
 - Guichês atendendo;
 - Guichês em atendimento;
 - Guichês aguardando senha;



- Guichês desconectados;
- Guichês suspensos;
- Guichês pausados.
- Comandos
 - O Sistema deve disponibilizar os seguintes comandos através do terminal do supervisor:
- Login no Supervisor;
- Seleção da Unidade de Atendimento;
- Seleção da Seção de Atendimento ;
- Emitir Senha;
- Cancelar Senha;
- Listagem de Eventos;
- Exibir Dados da Seção;
- Exibir Panorama das Seções;
- Editar Senhas;
- Alterar Serviço;
- Alterar Prioridade;
- Alterar Categoria;
- Alterar Próxima Atividade;
- Atividades da Senha;
- Agendar Atividades da Senha;
- Alterar Atendente;
- Editar Guichês da Seção;
- Monitorar status dos Guichês;
- Identificar Atendentes no Guichê;
- Monitorar Avaliação do Cidadão.

c) Recursos para os Guichês

Com funcionalidades dinâmicas, o guichê deve habilitar o Atendente para comandar o sistema através de operações simples e intuitivas. Deve-se prever os seguintes recursos para Guichês:

- Acesso a Guichê
 - Horário de funcionamento por guichê;
 - Login e Senha de Atendentes cadastrados;
 - Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser fechado).
- Cria Senha
 - Função permite ao atendente gerar uma senha no sistema utilizando o próprio guichê de atendimento.
- Chamadas de Cidadãos
 - Guichês configurados para chamada manual de próximo cidadão;
 - Guichês configurados para chamada automática de próximo cidadão.
- Filtros
 - Guichês com filtros de Serviço;
 - Guichês com filtros de Atividades;
 - Guichês com filtros de Categorias;



- Guichês com filtros de Prioridades.
 - Alocação Dinâmica de Guichê
 - Este recurso será utilizado quando poucos Guichês forem alocados diante de muita demanda de atendimento na Seção;
 - A alocação dinâmica também será utilizada quando Guichê ocioso e demanda pendente de atendimento em outros Guichês da Seção for percebido por ela.
 - Alteração no Serviço e Atividades adicionais
 - O Sistema deve dispor de recurso para alterar o serviço ou atividade vinculada à senha.
 - Alteração na Prioridade de Atendimento
 - O Sistema deve dispor de recurso para alterar a prioridade de atendimento da senha selecionada, permitindo alterar a prioridade para os próximos atendimentos.
 - Editar Cidadão
 - O atendente poderá utilizar dessa função para verificar os atendimentos realizados para o cidadão tendo como filtro o CPF;
 - Função também permite a edição dos dados cadastrados do cidadão caso haja necessidade;
 - Comentário
 - O atendente poderá comentar dentro do sistema os atendimentos realizados, sendo que, esses comentários serão armazenados no banco de dados do sistema permitindo futuras consultas.
 - Montagem de serviço
 - Para garantir maior flexibilidade na composição do Serviço demandado pelo Cidadão, o Guichê deve ser habilitado a editar o Serviço solicitado pelo Atendente. Isto significa que a partir de um Serviço solicitado pelo Cidadão, o Atendente pode interferir na sua composição, podendo retirar e incluir Atividades;
 - O Atendente não poderá retirar Atividades que já foram realizadas.
 - Suspensão do Atendimento
 - O atendente poderá operar a suspensão do atendimento, através de comando específico.
 - Pausa do Atendimento
 - O atendente poderá operar a pausa de atendimento, através de comando específico.
 - Avaliação do Atendimento
 - Deve-se possibilitar habilitar ou desabilitar avaliações vinculadas a um guichê.
 - Chat
 - Sistema permite a utilização de um CHAT permitindo que todos os usuários do Guichê e Supervisão do sistema comuniquem entre si.
 - Suspensão por motivo configurado
 - O Sistema deverá disponibilizar comando para que o Atendente registre a suspensão do guichê de atendimento.
 - Comandos do Guichê
- Cada guichê deve disponibilizar os seguintes comandos para o atendente:
- Logon / Logout;
 - Cria Senha;



- Chamada de Próxima Senha;
- Re-chamada de senha;
- Chamada de Senhas por Categoria;
- Chamada de Senhas por Atividade;
- Chamada de Senha Específica;
- Atendimento de uma Atividade Adicional;
- Alteração de Serviço;
- Alteração de Categoria;
- Alteração de Prioridade;
- Alteração de Passo;
- Início e finalização de atendimento;
- Agendamento de Atividades;
- Cancelamento de Senha;
- Editar cidadão;
- Chat;
- Comentário;
- Montagem de Serviço;
- Suspensão de Atendimento;
- Dados monitorados no Guichê

O Sistema, através do seu terminal do atendente, deve disponibilizar as seguintes informações:

- Identificação da Seção;
- Identificação do Guichê;
- Identificação do Atendente;
- Total de atendimentos do Atendente;
- Total de atendimentos no Guichê;
- Total de Senhas na Fila;
- Status do Guichê:
 - Ocioso: Status visualizado após o login ou após o término de um atendimento para indicar Guichê disponível para o atendimento.
 - Aguardando cidadão: Status visualizado após a chamada da senha, indicando que o atendente aguarda deslocamento do cidadão até o guichê.
 - Em Atendimento: Status visualizado após o início do atendimento, indicando que o atendente iniciou o atendimento e registra o tempo do mesmo.
 - Suspenso: Status visualizado após o atendente suspender o atendimento no Guichê;
 - Pausado: Status visualizado após o atendente pausar o atendimento no Guichê.

5.5 Relatórios Gerenciais

O Sistema deve disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, considerando textos e gráficos:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

Dado/ Descrição	Consolidação	Consolidação temporal	Medidas Estatística	Unidade de Medida
Quantidade de atendimento	Categoria (N, P)* Local Atendimento Funcionários Serviço Classe do Serviço	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Cidadãos atendidos
Número de cidadãos esperando	Local Atendimento Categoria (N, P)	Minuto Hora Dia Mês e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de cidadãos em espera
Número de Cidadãos não registrados	Local Atendimento Categoria (N, P)	Hora Dia Mês e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de senhas retiradas e não atendidas
Número de Guichês abertos	Local Atendimento Categoria (N, P)	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de guichês funcionando
Número de senhas retiradas	Local Atendimento Categoria (N, P) Funcionário	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Número total de senhas retiradas, independente de seu efetivo atendimento
Tempo de deslocamento	Cidadão Categoria (N, P) Local Atendimento Guichê	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo entre o momento da chamada da senha e o início do atendimento
Tempo disponível para atendimento	Guichê Local Atendimento Funcionário	Minuto Hora Dia Mês Ano e período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o guichê esteve efetivamente atendendo.



Tempo Ocioso	Local Atendimento Funcionário	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.
Satisfação do Cidadão	Categoria (N, P) Local Atendimento Guichê Funcionário Serviço Classe do Serviço	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Medirá o nível de satisfação do cliente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
Tempo de Espera	Categoria (N, P) Local Atendimento	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Duração entre a retirada da senha pelo cliente até o momento que o mesmo é chamado para atendimento.
Atendimento	Categoria (N, P) Local Atendimento	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Contribuintes em atendimento.
Rastreamento de Senhas	Categoria (N, P) Local Atendimento	-	-	Permite visualizar todos os detalhes das senhas selecionadas.
Registro de Suspensão	Categoria (N, P) Local Atendimento	-	-	Permite visualizar as suspensões realizadas pelos atendentes no sistema.
Registro de Entrada e Saída	Categoria (N, P) Local Atendimento	-	-	Permite visualizar os registros de login e logout dos atendentes no sistema.

*(N, P) N – Normal, P – Preferencial.

5.6 Equipamentos do Sistema

a) Impressora Térmica Servidora

- Com o objetivo de garantir maior estabilidade do sistema, a composição do módulo Emissor de Senhas não deve utilizar hardware do tipo PC ou qualquer sistema operacional como gerenciador da aplicação. O hardware adotado deve possuir porta nativa tipo Ethernet e operar de forma independente todo o protocolo IP em suas múltiplas camadas:

- Controle de todas as camadas da pilha TCP/IP;
- Conexões simultâneas;
- Conexões como servidor e/ou cliente;



- Otimização da banda com conexões somente quando houver dados para enviar / receber;
- Disponibilidade de utilização de IP dinâmico (DHCP).
- Este módulo deverá ser responsável pela geração e emissão das senhas para identificação de cada atendimento ao cidadão. Sua configuração modular deve garantir a emissão de senhas individualizadas para cada tipo de serviço prestado, incluindo senhas prioritárias para idosos, gestantes, etc. Todos os comandos deste módulo (imprimir senha, definir prioridades, configurar setores/seções, etc.) deverão ser efetuados através de software específico;
- Principais características técnicas:
 - Mecanismo de impressão do tipo matricial térmico, totalmente silencioso;
 - Corte automático do papel;
 - Capacidade para imprimir até 40 caracteres por linha;
 - Utiliza papel comum em bobina de 60mm de largura;
 - Velocidade de impressão superior a 10 lps;
 - Impressão de diversos tipos e tamanhos de caracteres;
 - A programação do Módulo de Emissão de Senhas deverá ser feita pelo gestor do Sistema;
 - A senha do cliente deve ser totalmente configurável, podendo receber variada programação de conteúdo, de acordo com cada setor ou serviço, mensagens diárias combinando faixas de horários para “Bom Dia!” ou “Boa Tarde!”, tempo médio de atendimento por cidadão, tempo médio de espera para o atendimento, etc.

b) Bobinas de Papel Térmico

- Modelo: 80 x 80 x 1 V.
- Número de via: 01
- Dimensões 80,0m x 79,0mm
- Largura: 79,0mm
- Diâmetro: 80,0mm
- Comprimento: 80,0m
- Tubete: 12,0mm
- Cor: Amarela (lisa)

c) Painel Eletrônico Programável

- Para executar as chamadas aos cidadãos deverá ser fornecido painéis eletrônicos programáveis, com uma linha alfanumérica na cor vermelha, distribuídos nos setores de atendimento conforme o layout da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis;
- Os painéis deverão conter no mínimo 20 (vinte) caracteres alfanuméricos, possuir dimensões úteis mínimas de 0,96m (comprimento) x 0,06m (altura) e resolução mínima de 120 x 7 totalizando 840 pontos de luz, permitindo demonstrar as seguintes informações em tempo real:
 - Número da senha;
 - Número do guichê;
 - Prioridade de atendimento;



- Serviço, categoria ou setor correspondente;
- Data;
- Hora;
- Dia da semana;
- Mensagens pré-programadas e instantâneas;
- Os painéis de chamada devem possuir acabamento em pintura eletrostática na cor preta ou bege, estar equipados com sinal sonoro para alerta das chamadas com regulagem de volume e possuir dimensões externas de 1,00m (comprimento) x 0,16m (altura) x 0,10m (profundidade);
- O protocolo de comunicação com cada Painel Eletrônico Programável deve ser ethernet (nativo, sem utilização de conversor) e contemplar as seguintes características mínimas:
 - Controle de todas as camadas da pilha TCP/IP;
 - Conexões simultâneas;
 - Conexões como servidor e/ou cliente;
 - Otimização da banda com conexões somente quando houver dados para enviar/receber;
 - Disponibilidade de utilização de IP dinâmico (DHCP).

d) Plataforma Tecnológica

A solução deve ser aderente à seguinte plataforma tecnológica:

- Hardware
 - Processador da linha de produtos da AMD (Multicore Technology) ou Intel (CORE Microarchitecture), com 2 ou 4 núcleos e compatível com código de 64 bits. Placa-mãe para computador compatível com a arquitetura x86;
 - 2 GB de memória RAM.
- Software
 - Sistema operacional Windows ou Linux.
- Servidor Web/Apresentação
 - Servidor Web / Servlet Container Tomcat 5.0.30 ou Oracle Application Server 10.1.0.2 (ou superior) ou JBoss AS 4 (ou superior);
 - Aplicação deverá ser passível à clusterização.
- Servidor Banco de Dados:
 - Sistema Operacional – Windows ou Linux;
 - Banco Oracle 10g Release 2 (10.2.0.3) ou MYSQL.
- Estações de trabalho
 - Equipamento plataforma IA-32, EM64T(Intel) ou x86-64(AMD), compatível com sistema x86 de 32bits com MS Windows XP Professional e MS Windows Vista Enterprise, browser Internet Explorer 6.0 e Mozilla Firefox 2.0.

6. LOCAL E PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

6.1 A licitante deverá contemplar em sua proposta todos os custos de implantação do Sistema na Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, incluindo despesas de viagem, estadia de pessoal técnico e **treinamento operacional**;



6.2 O local da implantação será nas dependências da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis situada à Av. Senador José Lourenço Dias, esquina com Travessa Jean Jacques, s/n, Centro. Anápolis - GO. CEP: 75.023-160;

6.3 A implantação deverá acontecer em um prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data da assinatura do contrato.

7. TREINAMENTO

7.1 Em até 02 (dois) dias úteis antes do término da implantação do sistema, a CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal técnico especializado para ministrar treinamento para o pessoal indicado pela CONTRATANTE;

7.2 O treinamento deverá ter no mínimo 20h de duração, nas dependências da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, onde sistema será instalado;

7.3 O conteúdo programático do treinamento deverá abordar pelo menos os seguintes aspectos:

- Introdução ao sistema (conceitos, componentes e arquitetura);
- Planejamento de uso (requisitos de ambiente para implantação);
- Instalação e configuração do produto;
- Aplicação de políticas de monitoramento e gerenciamento;
- Utilização de ferramentas de apoio tais como visualizador, relatórios e consultas.

7.4 O treinamento deverá considerar as seguintes categorias de usuários:

- Atendentes;
- Supervisores;
- Gestor/Administrador do Sistema.

7.5 Todas as despesas do instrutor com deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais e demais despesas necessárias, deverão ser custeadas pela CONTRATADA.

8. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

8.1 Durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar toda assistência técnica necessária ao funcionamento dos equipamentos, de modo a garantir seu pleno e perfeito funcionamento;

8.2 A assistência técnica e as manutenções preventivas e corretivas serão realizadas pela CONTRATADA na unidades da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, de segunda a sexta-feira, no horário entre 08:00 e 18:00 horas, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do fabricante dos equipamentos, efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para a SEFAZ-GO;



8.3 A CONTRATADA será acionada para prestar os serviços de assistência técnica, manutenção e reparo nos equipamentos fornecidos, por meio de telefone 0800 ou número local (Goiânia), e ainda disponibilizar um site na internet, devendo atender ao chamado no prazo máximo de 04 (quatro) horas, após a solicitação;

8.4 O Site na internet, para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, deverá dispor dos seguintes recursos e funcionalidades mínimas:

- Acesso de usuários via login e senha, criados pela própria SEFAZ;
- Possibilidade de alteração de senha para o usuário logado;
- Possibilidade de seleção da Unidade para abertura de chamado técnico;
- Possibilidade de seleção do equipamento (dentro da composição da solução) para o qual solicita assistência técnica;
- Recurso para abertura de ocorrências – O sistema deverá dispor de recurso de abertura de ocorrências para determinada Unidade, podendo selecionar o equipamento através dos seguintes tópicos: Nome do equipamento; Número de série do equipamento; e Localização do equipamento;
- Possibilidade de listar ocorrências – O sistema deve dispor de recurso para listar todas as ocorrências não finalizadas referentes ao equipamento selecionado, podendo filtrar pelos seguintes tópicos:
 - Número da ocorrência;
 - Atividade; Sistema;
 - Data de abertura;
 - Técnico responsável;
 - Status de execução;
 - Programação.
- Possibilidade de visualizar ocorrências – O sistema deve dispor de recurso para visualizar todas as ocorrências não finalizadas, e assim conhecer os dados gerais da ocorrência, que deverão ser no mínimo os seguintes:
 - Informações da coordenação;
 - Informações de execução da ocorrência;
 - Status de cada execução;
 - Informações fornecidas pelo técnico;
 - Atividades realizadas com o respectivo tempo gasto;
 - Despesas realizadas por atividade;
 - Interrupções;
 - Reincidências.

8.5 As manutenções corretivas nos equipamentos deverão ser executadas por técnicos especializados, treinados, mantidos e coordenados pela CONTRATADA, que assumirá toda e qualquer responsabilidade pelos serviços prestados, quer sejam nas dependências físicas do CONTRATANTE ou fora delas;

8.6 As manutenções corretivas têm por finalidade corrigir os defeitos apresentados pelos equipamentos, acessórios e componentes, compreendendo os necessários ajustes, regulagens e substituições de peças, por conta e garantia da

CONTRATADA;

8.7 Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá utilizar somente peças novas, genuínas, todas com garantia e, nos trabalhos de limpeza, lubrificação e reparos, deverão ser empregados acessórios, ferramentas, produtos de limpeza e lubrificantes recomendados pelo fabricante dos componentes e unidades dos equipamentos;

8.8 Para cada atendimento realizado a CONTRATADA deverá apresentar um “Relatório de Visita”, contendo os dados relevantes sobre a intervenção feita no equipamento, tais como: a hora do chamado, nome da pessoa que o recebeu, nome do técnico, hora de início e término do atendimento, identificação da unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas, e quaisquer outras anotações pertinentes;

8.9 Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para a oficina ou laboratório da CONTRATADA, tal iniciativa e providência correrão por sua conta, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, devendo ser obedecidos os procedimentos regulamentares internos de segurança da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis e, obrigatoriamente, ser a retirada precedida de autorização por escrito do Coordenador da Unidade, bem como a substituição provisória a fim de manter a disponibilidade do sistema.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacitação técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, descrevendo o fornecimento pela licitante de solução similar em complexidade tecnológica e operacional, equivalente ao objeto da presente licitação.

10. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A contratada deverá:

- Executar o objeto deste Termo de Referência, provendo pessoal adequadamente qualificado e capacitado para as atividades, além de observar todos os parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- Responsabilizar-se pela realização do treinamento
- Fornecer todo o ferramental tecnológico previsto neste Termo de Referência;
- Prestar os serviços contratados de forma ajustada entre as partes;
- Levar, imediatamente, ao conhecimento do gestor do contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar, por escrito e de forma detalhada, todo tipo de incidente que venha a ocorrer;
- Diligenciar para que seus funcionários ou prepostos tratem os servidores, participantes do treinamento de implantação e os ocupantes dos prédios em que



venham a ser realizadas as atividades com atenção, respeito e cordialidade;

- Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo gestor do contrato, atendendo de imediato as solicitações;
- Zelar para que a atuação dos profissionais seja compatível com as necessidades deste Termo de Referência e com as funções que lhes foram atribuídas, atuando no sentido de evitar comportamentos inadequados, prejudiciais ao serviço, inconvenientes ou insatisfatórios;
- Instruir seus profissionais quanto à necessidade de acatar as orientações da CONTRATANTE, inclusive naquilo que diz respeito ao cumprimento das Normas Internas da SEFAZ-GO;
- Responder por qualquer ato ilícito, doloso ou culposo, praticado por seus profissionais, durante a execução das atividades CONTRATADA, contra a SEFAZ-GO ou terceiros.
- Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração administrativa praticada por seus profissionais, por ação ou omissão, adotando-se, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, as providências necessárias, procedendo em qualquer caso, a devida reposição do bem ou ressarcimento do(s) prejuízo(s);
- Providenciar a imediata substituição de qualquer de seus empregados que, por questão de ordem, disciplina ou assiduidade, não atendam aos interesses da CONTRATANTE;
- Apresentar todas as certidões e demais documentos exigidos por lei para o recebimento do recurso financeiro correspondente;
- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e obrigações sociais, comprometendo-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão vínculo empregatício com a SEFAZ-GO;
- Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências da SEFAZ-GO e/ou em locais que venham a ser utilizados para ministrar o curso;
- Renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva para com a SEFAZ-GO quanto ao inadimplemento dos encargos do item anterior;
- Oferecer as condições para que a SEFAZ-GO verifique o bom desempenho na prestação de seus serviços;
- Todas as despesas diretas ou indiretas (material didático, impressos, transporte, locação de imóveis, alimentação e estadia dos instrutores, taxas e impostos ou quaisquer outras que porventura incidam sobre o objeto desta Licitação), correrão por conta da CONTRATADA, sem direito a qualquer tipo de ressarcimento por parte da SEFAZ-GO;
- Todos os serviços deverão ser prestados em horário comercial local, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00;
- Demais condições da Lei estadual 16.920/2010.

11. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE



A contratante deverá:

- Proporcionar todos os meios necessários para que a CONTRATADA possa desempenhar as atividades compreendendo todo o objeto da contratação;
- Definir e disponibilizar área para a execução dos serviços;
- Indicar o gestor do contrato;
- Cumprir com a empresa CONTRATADA todos os compromissos financeiros autorizados e assumidos em decorrência da contratação;
- Notificar à CONTRATADA formal e tempestivamente todas as irregularidades observadas no decorrer do contrato;
- Verificar a regularidade de recolhimento dos encargos sociais antes do pagamento;
- Proporcionar todas as facilidades que lhes couber ou forem possíveis para que os serviços sejam executados na forma estabelecida neste Termo de Referência e no respectivo Contrato;
- Exercer, por seu representante, acompanhamento, avaliação e fiscalização sobre a execução dos serviços, providenciando as necessárias medidas para regularização de quaisquer irregularidades levantadas no cumprimento do contrato;
- Demais condições da Lei estadual 16.920/2010.

12. VISTORIA

12.1 A fim de evitar quaisquer dúvidas, a licitante deverá vistoriar a Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis a fim de conhecer o local de implantação do Sistema e esclarecer quaisquer dúvidas técnicas porventura necessárias;

12.2 A vistoria técnica deverá ser agendada com o Setor de Atendimento da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, situada à Avenida Senador José Lourenço Dias, esquina com Travessa Jean Jacques, s/n, Centro, Anápolis – GO - CEP: 75.023 -160, através dos telefones (62) 3321-9247 / 9203.

12.3 O Termo de Vistoria será emitido pela Gerência da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis e deverá ser apresentado pela licitante juntamente com os documentos de habilitação.

13. PENALIDADES

Conforme estabelecido no Edital;

14. GARANTIA

A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da solução durante todo o período de vigência do Contrato.

15. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



15.1 O valor referente aos serviços, objeto deste Termo de Referência, será pago **mensalmente**, salvo o valor referente aos serviços de implantação e treinamento, que será pago em parcela única após sua conclusão, devidamente atestada pelo gestor responsável pelo contato;

15.2 As Notas Fiscais deverão ser entregues na Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis e serão atestadas pelo gestor responsável pelo contrato;

15.3 O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias após entrega da Nota Fiscal no Setor Financeiro da SEFAZ-GO.

16. VIGÊNCIA E GESTÃO DO CONTRATO

16.1 O período de vigência do Contrato deverá ser de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até 60 (sessenta) meses, conforme previsto no § 1º do Art. 151, da Lei Estadual nº 16.920/2010;

16.2 A Gestão do Contrato será de responsabilidade da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis.

17. RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA

Santiago Meireles Rocha – Assessoria da Qualidade – SGTI
Flávio Henrique de Rezende – Gerente de Suporte Técnico

ANEXO II

MINUTA DO CONTRATO

Aos ---- dias do mês de ----- de dois mil e dez (2010), de um lado, o **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, neste ato representado pelo Procurador Geral do Estado **Dr. ANDERSON MÁXIMO DE HOLANDA**, brasileiro, casado, advogado, OAB nº 16.609, CPF/MF sob o nº 772.230.551-20, residente e domiciliado nesta capital, com a interveniência da **Secretaria da Fazenda**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.409.655/0001-80, com sede à Av. Vereador José Monteiro, nº 2.233, Complexo Fazendário Meia Ponte, Setor Nova Vila, nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, ora representada pelo seu titular, **Sr. CÉLIO CAMPOS DE FREITAS JÚNIOR**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CI RG nº 1402050 SSP/GO, devidamente inscrito no CPF/MF sob o nº 320.735.691-53, residente e domiciliado nesta capital, e de outro lado a empresa ----, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº -----, com sede à -----, neste ato representada na forma de seus estatutos pelo Sr. -----, residente e domiciliado -----, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato para **FORNECIMENTO EM REGIME DE LOCAÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA FISCAL DE ANÁPOLIS, INCLUINDO FORNECIMENTO DE INSUMOS, ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTEGRAL, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORNECIMENTO DE PEÇAS E MÓDULOS DE REPOSIÇÃO, TREINAMENTO OPERACIONAL E TOTAL INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO JÁ UTILIZADO PELA SEFAZ-GO**, de acordo com o Edital e seus anexos, resultante do **Pregão Eletrônico nº 053/2010**, objeto do Processo nº 201000004030472 de 11/06/2010, da Lei Estadual nº 16.920/2010, Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto o **FORNECIMENTO EM REGIME DE LOCAÇÃO, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, DE SOLUÇÃO EM MONITORAMENTO ON LINE DE CIRCULAÇÃO DE CLIENTES-CIDADÃOS NAS DEPENDÊNCIAS DA DELEGACIA FISCAL DE ANÁPOLIS, INCLUINDO FORNECIMENTO DE INSUMOS, ASSISTÊNCIA TÉCNICA INTEGRAL, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, FORNECIMENTO DE PEÇAS E MÓDULOS DE REPOSIÇÃO, TREINAMENTO OPERACIONAL E TOTAL INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO JÁ UTILIZADO PELA SEFAZ-GO**, de acordo com as especificações estabelecidas no Edital e seus anexos e Proposta Comercial da **CONTRATADA**.

Parágrafo único – A **CONTRATADA** ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições aqui contratadas, acréscimos ou supressões do objeto do presente



contrato, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme previsto no § 1º do Artigo 154 da Lei Estadual nº 16.920/2010.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Parágrafo 1º – Todos os encargos decorrentes da execução deste contrato, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias ou quaisquer outras, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.

Parágrafo 2º – A **CONTRATADA** se obriga a cumprir os termos previstos no presente contrato e a responder todas as consultas feitas pela **CONTRATANTE** no que se refere ao atendimento do objeto.

Parágrafo 3º – A **CONTRATADA** ficará sujeita as cláusulas contratuais estabelecidas neste contrato.

Parágrafo 4º – A **CONTRATADA** ficará sujeita, nos casos omissos, às normas da Lei Estadual nº 16.920/10 e suas alterações posteriores.

Parágrafo 5º – A **CONTRATADA** ficará obrigada a manter, durante o contrato, todas as condições de habilitação exigidas pela Lei.

Parágrafo 6º – A **CONTRATADA** obriga-se a atender ao objeto deste contrato de acordo com as especificações e critérios estabelecidos no Edital de Licitação e seu Termo de Referência, Anexo I e ainda:

- Executar os objetos deste Contrato, provendo pessoal adequadamente qualificado e capacitado para as atividades, além de observar todos os parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- Responsabilizar-se pela realização do treinamento;
- Fornecer todo o ferramental tecnológico previsto neste Contrato;
- Prestar os serviços contratados de forma ajustada entre as partes;
- Levar, imediatamente, ao conhecimento do gestor do contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar, por escrito e de forma detalhada, todo tipo de incidente que venha a ocorrer;
- Diligenciar para que seus funcionários ou prepostos tratem os servidores, participantes do treinamento de implantação e os ocupantes dos prédios em que venham a ser realizadas as atividades com atenção, respeito e cordialidade;
- Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo gestor do contrato, atendendo de imediato as solicitações;
- Zelar para que a atuação dos profissionais seja compatível com as necessidades deste Contrato e com as funções que lhes foram atribuídas, atuando no sentido de evitar comportamentos inadequados, prejudiciais ao serviço, inconvenientes ou



insatisfatórios;

- Instruir seus profissionais quanto à necessidade de acatar as orientações da **CONTRATANTE**, inclusive naquilo que diz respeito ao cumprimento das Normas Internas da **CONTRATANTE**;
- Responder por qualquer ato ilícito, doloso ou culposo, praticado por seus profissionais, durante a execução das atividades **CONTRATADA**, contra a **CONTRATANTE** ou terceiros.
- Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração administrativa praticada por seus profissionais, por ação ou omissão, adotando-se, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, as providências necessárias, procedendo em qualquer caso, a devida reposição do bem ou ressarcimento do(s) prejuízo(s);
- Providenciar a imediata substituição de qualquer de seus empregados que, por questão de ordem, disciplina ou assiduidade, não atendam aos interesses da **CONTRATANTE**;
- Apresentar todas as certidões e demais documentos exigidos por lei para o recebimento do recurso financeiro correspondente;
- Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e obrigações sociais, comprometendo-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;
- Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências da **CONTRATANTE** e/ou em locais que venham a ser utilizados para ministrar o curso;
- Renunciar expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva para com a **CONTRATANTE** quanto ao inadimplemento dos encargos do item anterior;
- Oferecer as condições para que a **CONTRATANTE** verifique o bom desempenho na prestação de seus serviços;
- Todas as despesas diretas ou indiretas (material didático, impressos, transporte, locação de imóveis, alimentação e estadia dos instrutores, taxas e impostos ou quaisquer outras que porventura incidam sobre o objeto deste Contrato), correrão por conta da **CONTRATADA**, sem direito a qualquer tipo de ressarcimento por parte da **CONTRATANTE**;
- Todos os serviços deverão ser prestados em horário comercial local, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00;
- Demais condições da Lei Estadual 16.920/2010.

Parágrafo 7º – Como condição para celebração do contrato e durante a vigência do ajuste, sempre que a **CONTRATANTE** o requerer, a **CONTRATADA** deverá apresentar relação de todos os sócios que compõem seu quadro social.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE



Além das obrigações contidas no Edital e seus anexos, e neste Contrato, cabe à **CONTRATANTE**:

- Proporcionar todos os meios necessários para que a **CONTRATADA** possa desempenhar as atividades compreendendo todo o objeto da contratação;
- Definir e disponibilizar área para a execução dos serviços;
- Indicar o gestor do contrato;
- Cumprir com a empresa **CONTRATADA** todos os compromissos financeiros autorizados e assumidos em decorrência da contratação;
- Notificar à **CONTRATADA** formal e tempestivamente todas as irregularidades observadas no decorrer do contrato;
- Verificar a regularidade de recolhimento dos encargos sociais antes do pagamento;
- Proporcionar todas as facilidades que lhes couber ou forem possíveis para que os serviços sejam executados na forma estabelecida neste Contrato;
- Exercer, por seu representante, acompanhamento, avaliação e fiscalização sobre a execução dos serviços, providenciando as necessárias medidas para regularização de quaisquer irregularidades levantadas no cumprimento do contrato;
- Demais condições da Lei Estadual 16.920/2010.

CLÁUSULA QUARTA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1. Visão Geral

1.1 A Solução para Atendimento Presencial denominada SISTEMA, deve gerar e controlar uma senha para cada cidadão que demandar os serviços da **Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis**, utilizar conceitos web, intranet e internet em todas as suas funcionalidades, além de adotar plataforma aberta e preferencialmente livre (Decreto n.º 6.806 de 22/10/2008);

1.2 A solução deve contemplar as seguintes características:

- Funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e superintendentes da Unidade Administrativa, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;
- Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chat, além de um completo módulo para Configuração, todos acessados via *browser*;
- Configuração *on-line* e utilização de todas as modalidades de atendimento, *in-loco* ou remoto, em uma ou mais unidades da **Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis**, independente do volume diário do atendimento;
- Adotar hardware simplificado e robusto, e apenas uma base de dados para toda a planta corporativa do atendimento;
- Considerar critérios de usabilidade para garantir a usuários e cidadãos máximo aproveitamento dos recursos disponíveis, performance e total garantia da qualidade;
- Garantir independência e continuidade operacional por até 24 horas e respectiva integridade dos dados por até 10 dias, mesmo ocorrendo falha no acesso ao banco de dados ou na alimentação elétrica da seção de atendimento;



- Em face da utilização do ambiente web como plataforma única para o processamento de todas as funcionalidades demandadas, a implantação deve ser fortemente simplificada e aderente às diversas ferramentas de acesso à internet.

2. Funcionalidades

2.1 O SISTEMA deve ter configuração flexível e disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o controle do atendimento, independente do número de Serviços e Atividades oferecidos.

2.2 O elenco de funcionalidades focado na operação e na gestão do atendimento deve relevar conectividade, padronização e facilidade operacional, conforme os seguintes destaques:

3. Funcionalidades Gerais

a) Usuários e Perfis

- O Sistema pode receber um número ilimitado de Usuários;
- O Sistema deve dispor de no mínimo três perfis básicos para Usuários:
 - Configurador
 - Supervisor
 - Atendente
- O perfil *Configurador* com acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema;
- O perfil *Supervisor* com acesso aos recursos de monitoração e aos parâmetros operacionais das funcionalidades de atendimento;
- O perfil *Atendente* somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê.

b) Prioridades

- O Sistema deve oferecer diferentes níveis de Prioridades, como:
 - **Tempo Vencido:** Tempo Vencido para indicar que o Cidadão deve ser atendido de imediato, opção configurada nas demais prioridades permitindo a edição do tempo máximo na fila;
 - **Agendado:** Agendado para indicar que o Cidadão deve ser atendido a partir do horário agendado;
 - **Outras Prioridades:** Outras Prioridades serão configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao serviço ou a atividade prestada; Neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da prioridade Agendado.

c) Avaliações

- Avaliação é o Indicador de Qualidade comandado pelo Cidadão, no momento de cada etapa ou ao final de todo o atendimento;
- A Avaliação deve ser comandada pelo Cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto ao Guichê de Atendimento, vinculando os seguintes dados complementares:



- Cidadão;
- Local;
- Atendente;
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data e Hora-Certa;
- Avaliação do Cidadão.

d) Alarmes

- O Sistema deve dispor de alarmes para informar, dinamicamente, sobre situações do atendimento conforme o interesse da unidade da **SEF/GO**.
- Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes;
- A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de Alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos;
- Os principais alarmes solicitados são:
 - **Tempo Máximo do Serviço atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do Serviço solicitado pelo Cidadão;
 - Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Unidade de Atendimento até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado;
 - Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.
 - **Tempo Máximo na Fila da Seção atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do Cidadão na Seção de Atendimento;
 - Este tempo é medido a partir da chegada do Cidadão na Seção de Atendimento, até a sua chamada para o Guichê de atendimento;
 - Cada Prioridade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Seção de Atendimento;
 - **Tempo Máximo de Atendimento atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da Atividade no Guichê;
 - Este tempo é medido entre a chegada do Cidadão ao Guichê e efetiva finalização do atendimento da Atividade;
 - Cada Atividade configurada no Sistema terá um Tempo Máximo de Conclusão objetivado;
 - **Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê;
 - Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno;
 - Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado;



▪ **Quantidade Máxima de Cidadãos na Fila atingida**

- Este Alarme sinaliza excesso de Cidadãos na fila de espera de uma Seção;
- Cada Seção configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento;
- Os principais meios para publicação de alarmes serão:
 - **E-mail**
 - O Sistema deve transmitir através de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema;
 - Cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;
 - Pode-se configurar um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme;
 - **SMS para celular**
 - O SISTEMA deve transmitir para telefone celular, via SMS, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema;
 - Cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;
 - Pode-se configurar um número aberto de telefones celulares para receber a mensagem do Alarme;
 - **Relatórios**
 - O Sistema deve armazenar na sua Base de Dados todos os Alarmes gerados pelo sistema;
 - Diversos Relatórios de Alarmes podem ser gerados com listagem dos eventos e informações gerenciais compiladas.

e) Seqüenciadores de Senhas

- O Sistema deve operar com um Seqüenciador único de Senhas, ou um Seqüenciador específico para cada modalidade de Serviço configurado, incluindo Seqüenciador para Senhas Normais e Seqüenciador para Senhas Agendadas;
- O sistema deve contemplar as seguintes características adicionais:
 - **Prefixo**
 - Possibilitar a utilização de prefixo, como um conjunto de caracteres configurados e específicos para cada Seqüenciador utilizado;
 - **Valor Inicial e Valor Final**
 - Cada Seqüenciador deverá ser inicializado automaticamente com um valor previamente ajustado, e toda vez que atingir o Valor Final configurado, retoma o Valor Inicial;
 - **Máximo de Senhas por Período**
 - É o limitador para a emissão de Senhas no período configurado;
 - Ao atingir o número máximo de senhas estipulado para o período, o SISTEMA deverá parar de emitir senha;

f) Backup

- Toda configuração do Sistema deve ser objeto de backup no Banco de Dados, a partir de comando específico;



- O sistema também deve disponibilizar comando para Restauração de backup para os mesmos dados de configuração.

g) Diversos

- Relógio e Data do sistema
 - O Sistema deve possuir Relógio e Calendário próprios, utilizados nos registros de todos os eventos operados;
 - Deve ser disponibilizado comando para ajuste da hora certa e o calendário do sistema;
- Horário Programável de funcionamento do Sistema
 - O Sistema deve disponibilizar registro de Hora Inicial e Hora Final para o funcionamento do sistema;
 - Deve ser disponibilizado comando para ajuste das variáveis deste recurso;
- Suspensão e retorno on-line de Serviços
 - O Sistema deve dispor de recurso para habilitar e desabilitar o atendimento de Serviços específicos automaticamente;
 - Deve disponibilizar comando para ajuste das variáveis deste recurso;
- Cancelamento automático das senhas pendentes de um dia para o outro, ou entre períodos de atendimento.
 - Este recurso habilita o Sistema para cancelar todas as senhas emitidas e não atendidas no período;
 - A configuração deve permitir ou não o processamento desta ação;
- Cancelamento automático de senha após um número configurável de Re-chamada.
 - O Cancelamento automático de senha é um recurso configurado para eliminar a senha que não comparecer ao Guichê de atendimento após um número configurável de Re-chamadas;
 - A configuração deve permitir indicar o número máximo de re-chamada de Senha no Guichê, antes do seu cancelamento.

4. Módulo de Configuração

a) Recursos para o Configurador

Para atender os requisitos funcionais, o sistema deve disponibilizar módulo de configuração com os seguintes itens:

- Login no Configurador;
- Acertar Relógio do Sistema;
- Unidade;
- Classes de Atividades;
- Avaliações;
- Respostas para Avaliações;
- Seções;
- Prioridades;
- Contadores de Senhas;
- Serviços;



- Categorias;
- Impressoras de Senhas;
- Painéis de Chamadas de Senhas;
- Programas de Mensagens;
- Formatos de Chamadas;
- Formatos de Impressão;
- Motivos de Suspensão;
- Usuários;
- Grupo de Usuários;
- E-mails para alarmes;
- Proceder Backup (cópia de segurança dos dados do sistema);
- Restaurar Backup (tornar disponível os dados da cópia de segurança);
- Ligar / Desligar o sistema.

b) Recursos para os Supervisores

As ações de gerenciamento do atendimento devem receber recursos especiais do SISTEMA, considerando os seguintes itens:

- Acesso a Supervisor
 - Acesso feito por usuário cadastrado com perfil de supervisor;
 - Login e Senha de Supervisores cadastrados;
 - Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser fechado).
- Monitoramento
 - O SISTEMA deve disponibilizar recurso de monitoramento, a partir da escolha da Unidade e seção de atendimento, considerando as seguintes variáveis:
 - Guichês ociosos;
 - Guichês atendendo;
 - Guichês em atendimento;
 - Guichês aguardando senha;
 - Guichês desconectados;
 - Guichês suspensos;
 - Guichês pausados.
- Comandos
 - O Sistema deve disponibilizar os seguintes comandos através do terminal do supervisor:
 - Login no Supervisor;
 - Seleção da Unidade de Atendimento;
 - Seleção da Seção de Atendimento ;
 - Emitir Senha;
 - Cancelar Senha;
 - Listagem de Eventos;
 - Exibir Dados da Seção;
 - Exibir Panorama das Seções;
 - Editar Senhas;
 - Alterar Serviço;



- Alterar Prioridade;
- Alterar Categoria;
- Alterar Próxima Atividade;
- Atividades da Senha;
- Agendar Atividades da Senha;
- Alterar Atendente;
- Editar Guichês da Seção;
- Monitorar status dos Guichês;
- Identificar Atendentes no Guichê;
- Monitorar Avaliação do Cidadão.

c) Recursos para os Guichês

Com funcionalidades dinâmicas, o guichê deve habilitar o Atendente para comandar o sistema através de operações simples e intuitivas. Deve-se prever os seguintes recursos para Guichês:

- Acesso a Guichê
 - Horário de funcionamento por guichê;
 - Login e Senha de Atendentes cadastrados;
 - Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser fechado).
- Cria Senha
 - Função permite ao atendente gerar uma senha no sistema utilizando o próprio guichê de atendimento.
- Chamadas de Cidadãos
 - Guichês configurados para chamada manual de próximo cidadão;
 - Guichês configurados para chamada automática de próximo cidadão.
- Filtros
 - Guichês com filtros de Serviço;
 - Guichês com filtros de Atividades;
 - Guichês com filtros de Categorias;
 - Guichês com filtros de Prioridades.
- Alocação Dinâmica de Guichê
 - Este recurso será utilizado quando poucos Guichês forem alocados diante de muita demanda de atendimento na Seção;
 - A alocação dinâmica também será utilizada quando Guichê ocioso e demanda pendente de atendimento em outros Guichês da Seção for percebido por ela.
- Alteração no Serviço e Atividades adicionais
 - O Sistema deve dispor de recurso para alterar o serviço ou atividade vinculada à senha.
- Alteração na Prioridade de Atendimento
 - O Sistema deve dispor de recurso para alterar a prioridade de atendimento da senha selecionada, permitindo alterar a prioridade para os próximos atendimentos.
- Editar Cidadão
 - O atendente poderá utilizar dessa função para verificar os atendimentos realizados para o cidadão tendo como filtro o CPF;



- Função também permite a edição dos dados cadastrados do cidadão caso haja necessidade;
- Comentário
 - O atendente poderá comentar dentro do sistema os atendimentos realizados, sendo que, esses comentários serão armazenados no banco de dados do sistema permitindo futuras consultas.
- Montagem de serviço
 - Para garantir maior flexibilidade na composição do Serviço demandado pelo Cidadão, o Guichê deve ser habilitado a editar o Serviço solicitado pelo Atendente. Isto significa que a partir de um Serviço solicitado pelo Cidadão, o Atendente pode interferir na sua composição, podendo retirar e incluir Atividades;
 - O Atendente não poderá retirar Atividades que já foram realizadas.
- Suspensão do Atendimento
 - O atendente poderá operar a suspensão do atendimento, através de comando específico.
- Pausa do Atendimento
 - O atendente poderá operar a pausa de atendimento, através de comando específico.
- Avaliação do Atendimento
 - Deve-se possibilitar habilitar ou desabilitar avaliações vinculadas a um guichê.
- Chat
 - Sistema permite a utilização de um CHAT permitindo que todos os usuários do Guichê e Supervisão do sistema comuniquem entre si.
- Suspensão por motivo configurado
 - O Sistema deverá disponibilizar comando para que o Atendente registre a suspensão do guichê de atendimento.
- Comandos do Guichê

Cada guichê deve disponibilizar os seguintes comandos para o atendente:

- Logon / Logout;
- Cria Senha;
- Chamada de Próxima Senha;
- Re-chamada de senha;
- Chamada de Senhas por Categoria;
- Chamada de Senhas por Atividade;
- Chamada de Senha Específica;
- Atendimento de uma Atividade Adicional;
- Alteração de Serviço;
- Alteração de Categoria;
- Alteração de Prioridade;
- Alteração de Passo;
- Início e finalização de atendimento;
- Agendamento de Atividades;
- Cancelamento de Senha;
- Editar cidadão;
- Chat;
- Comentário;



- Montagem de Serviço;
- Suspensão de Atendimento;
- Dados monitorados no Guichê

O Sistema, através do seu terminal do atendente, deve disponibilizar as seguintes informações:

- Identificação da Seção;
- Identificação do Guichê;
- Identificação do Atendente;
- Total de Atendimentos do Atendente;
- Total de Atendimentos no Guichê;
- Total de Senhas na Fila;
- Status do Guichê:
 - Ocioso: Status visualizado após o login ou após o término de um atendimento para indicar Guichê disponível para o atendimento.
 - Aguardando cidadão: Status visualizado após a chamada da senha, indicando que o atendente aguarda deslocamento do cidadão até o guichê.
 - Em Atendimento: Status visualizado após o início do atendimento, indicando que o atendente iniciou o atendimento e registra o tempo do mesmo.
 - Suspenso: Status visualizado após o atendente suspender o atendimento no Guichê;
 - Pausado: Status visualizado após o atendente pausar o atendimento no Guichê.

5. Relatórios Gerenciais

O Sistema deve disponibilizar os seguintes relatórios gerenciais, considerando textos e gráficos:

Dado / Descrição	Consolidação	Consolidação temporal	Medidas Estatística	Unidade de Medida
Quantidade de atendimento	Categoria (N, P)* Local Atendimento Funcionários Serviço Classe do Serviço	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Cidadãos atendidos
Número de cidadãos esperando	Local Atendimento Categoria (N, P)	Minuto Hora Dia Mês e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de cidadãos em espera
Número de Cidadãos não registrados	Local Atendimento Categoria (N, P)	Hora Dia Mês e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de senhas retiradas e não atendidas
Número de Guichês abertos	Local Atendimento Categoria (N, P)	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de guichês funcionando
Número de senhas retiradas	Local Atendimento Categoria (N, P)	Minuto Hora	Mínimo Máximo	Número total de senhas retiradas, independente de



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

	Funcionário	Dia Mês Ano e Período	Total Média	seu efetivo atendimento
Tempo de deslocamento	Cidadão Categoria (N, P) Local Atendimento Guichê	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo entre o momento da chamada da senha e o início do atendimento
Tempo disponível para atendimento	Guichê Local Atendimento Funcionário	Minuto Hora Dia Mês Ano e período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o guichê esteve efetivamente atendendo.
Tempo Ocioso	Local Atendimento Funcionário	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.
Satisfação do Cidadão	Categoria (N, P) Local Atendimento Guichê Funcionário Serviço Classe do Serviço	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Medirá o nível de satisfação do cliente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
Tempo de Espera	Categoria (N, P) Local Atendimento	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Duração entre a retirada da senha pelo cliente até o momento que o mesmo é chamado para atendimento.
Atendimento	Categoria (N, P) Local Atendimento	Minuto Hora Dia Mês Ano e Período	Mínimo Máximo Total Média	Quantidade de Contribuintes em atendimento.
Rastreamento de Senhas	Categoria (N, P) Local Atendimento	-	-	Permite visualizar todos os detalhes da senhas selecionada.
Registro de Suspensão	Categoria (N, P) Local Atendimento	-	-	Permite visualizar as suspensões realizadas pelos atendentes no sistema.
Registro de Entrada e Saída	Categoria (N, P) Local Atendimento	-	-	Permite visualizar os registros de login e logout dos atendentes no sistema.

* (N, P) N – Normal, P – Preferencial.

6. Equipamentos do Sistema

a) Impressora Térmica Servidora

- Com o objetivo de garantir maior estabilidade do sistema, a composição do modulo Emissor de Senhas não deve utilizar hardware do tipo PC ou qualquer sistema operacional como gerenciador da aplicação. O hardware adotado deve



possuir porta nativa tipo Ethernet e operar de forma independente todo o protocolo IP em suas múltiplas camadas:

- Controle de todas as camadas da pilha TCP/IP;
 - Conexões simultâneas;
 - Conexões como servidor e/ou cliente;
 - Otimização da banda com conexões somente quando houver dados para enviar / receber;
 - Disponibilidade de utilização de IP dinâmico (DHCP).
- Este módulo deverá ser responsável pela geração e emissão das senhas para identificação de cada atendimento ao cidadão. Sua configuração modular deve garantir a emissão de senhas individualizadas para cada tipo de serviço prestado, incluindo senhas prioritárias para idosos, gestantes, etc. Todos os comandos deste módulo (imprimir senha, definir prioridades, configurar setores/seções, etc.) deverão ser efetuados através de software específico;
 - Principais características técnicas:
 - Mecanismo de impressão do tipo matricial térmico, totalmente silencioso;
 - Corte automático do papel;
 - Capacidade para imprimir até 40 caracteres por linha;
 - Utiliza papel comum em bobina de 60mm de largura;
 - Velocidade de impressão superior a 10 lps;
 - Impressão de diversos tipos e tamanhos de caracteres;
 - A programação do Módulo de Emissão de Senhas deverá ser feita pelo gestor do Sistema;
 - A senha do cliente deve ser totalmente configurável, podendo receber variada programação de conteúdo, de acordo com cada setor ou serviço, mensagens diárias combinando faixas de horários para “Bom Dia!” ou “Boa Tarde!”, tempo médio de atendimento por cidadão, tempo médio de espera para o atendimento, etc.

b) Bobinas de Papel Térmico

- Modelo: 80 x 80 x 1 V.
- Número de via: 01
- Dimensões 80,0m x 79,0mm
- Largura: 79,0mm
- Diâmetro: 80,0mm
- Comprimento: 80,0m
- Tubete: 12,0mm
- Cor: Amarela (lisa)

c) Painel Eletrônico Programável

- Para executar as chamadas aos cidadãos deverá ser fornecido painéis eletrônicos programáveis, com uma linha alfanumérica na cor vermelha, distribuídos nos setores de atendimento conforme o layout da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis;
- Os painéis deverão conter no mínimo 20 (vinte) caracteres alfanuméricos, possuir dimensões úteis mínimas de 0,96m (comprimento) x 0,06m (altura) e resolução



mínima de 120 x 7 totalizando 840 pontos de luz, permitindo demonstrar as seguintes informações em tempo real:

- Número da senha;
- Número do guichê;
- Prioridade de atendimento;
- Serviço, categoria ou setor correspondente;
- Data;
- Hora;
- Dia da semana;
- Mensagens pré-programadas e instantâneas;
- Os painéis de chamada devem possuir acabamento em pintura eletrostática na cor preta ou bege, estar equipados com sinal sonoro para alerta das chamadas com regulagem de volume e possuir dimensões externas de 1,00m (comprimento) x 0,16m (altura) x 0,10m (profundidade);
- O protocolo de comunicação com cada Painel Eletrônico Programável deve ser ethernet (nativo, sem utilização de conversor) e contemplar as seguintes características mínimas:
 - Controle de todas as camadas da pilha TCP/IP;
 - Conexões simultâneas;
 - Conexões como servidor e/ou cliente;
 - Otimização da banda com conexões somente quando houver dados para enviar/receber;
 - Disponibilidade de utilização de IP dinâmico (DHCP).

d) Plataforma Tecnológica

A solução deve ser aderente à seguinte plataforma tecnológica:

- Hardware
 - Processador da linha de produtos da AMD (Multicore Technology) ou Intel (CORE Microarchitecture), com 2 ou 4 núcleos e compatível com código de 64 bits. Placa-mãe para computador compatível com a arquitetura x86;
 - 2 GB de memória RAM.
- Software
 - Sistema operacional Windows ou Linux.
- Servidor Web/Apresentação
 - Servidor Web / Servlet Container Tomcat 5.0.30 ou Oracle Application Server 10.1.0.2 (ou superior) ou JBoss AS 4 (ou superior);
 - Aplicação deverá ser passível à clusterização.
- Servidor Banco de Dados:
 - Sistema Operacional – Windows ou Linux;
 - Banco Oracle 10g Release 2 (10.2.0.3) ou MYSQL.
- Estações de trabalho
 - Equipamento plataforma IA-32, EM64T(Intel) ou x86-64(AMD), compatível com sistema x86 de 32bits com MS Windows XP Professional e MS Windows Vista Enterprise, browser Internet Explorer 6.0 e Mozilla Firefox 2.0.

CLÁUSULA QUINTA – DO LOCAL E PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO

Parágrafo 1º – A contratada deverá arcar com todos os custos de implantação do Sistema na Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, incluindo despesas de viagem, estadia de pessoal técnico e treinamento operacional;

Parágrafo 2º – O local da implantação será nas dependências da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis situada à Av. Senador José Lourenço Dias, esquina com Travessa Jean Jacques, s/n, Centro. Anápolis - GO. CEP: 75.023-160;

Parágrafo 3º – A implantação deverá acontecer em um prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data da assinatura do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO TREINAMENTO

Parágrafo 1º – Em até 02 (dois) dias úteis antes do término da implantação do sistema, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar pessoal técnico especializado para ministrar treinamento para o pessoal indicado pela **CONTRATANTE**;

Parágrafo 2º – O treinamento deverá ter no mínimo 20h de duração, nas dependências da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, onde sistema será instalado;

Parágrafo 3º – O conteúdo programático do treinamento deverá abordar pelo menos os seguintes aspectos:

- Introdução ao sistema (conceitos, componentes e arquitetura);
- Planejamento de uso (requisitos de ambiente para implantação);
- Instalação e configuração do produto;
- Aplicação de políticas de monitoramento e gerenciamento;
-
- Utilização de ferramentas de apoio tais como visualizador, relatórios e consultas.

Parágrafo 4º – O treinamento deverá considerar as seguintes categorias de usuários:

- Atendentes;
- Supervisores;
- Gestor/Administrador do Sistema.

Parágrafo 5º – Todas as despesas do instrutor com deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais e demais despesas necessárias, deverão ser custeadas pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Parágrafo 1º – Durante todo o período de vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá prestar toda assistência técnica necessária ao funcionamento dos equipamentos, de modo a garantir seu pleno e perfeito funcionamento;



Parágrafo 2º – A assistência técnica e as manutenções preventivas e corretivas serão realizadas pela **CONTRATADA** na unidades da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, de segunda a sexta-feira, no horário entre 08:00 e 18:00 horas, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas do fabricante dos equipamentos, efetuando-se os necessários ajustes, reparos e substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**;

Parágrafo 3º – A **CONTRATADA** será acionada para prestar os serviços de assistência técnica, manutenção e reparo nos equipamentos fornecidos, por meio de telefone 0800 ou número local (Goiânia), e ainda disponibilizar um site na internet, devendo atender ao chamado no prazo máximo de 04 (quatro) horas, após a solicitação;

Parágrafo 4º – O Site na internet, para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, deverá dispor dos seguintes recursos e funcionalidades mínimas:

- Acesso de usuários via login e senha, criados pela própria **CONTRATANTE**;
- Possibilidade de alteração de senha para o usuário logado;
- Possibilidade de seleção da Unidade para abertura de chamado técnico;
- Possibilidade de seleção do equipamento (dentro da composição da solução) para o qual solicita assistência técnica;
- Recurso para abertura de ocorrências – O sistema deverá dispor de recurso de abertura de ocorrências para determinada Unidade, podendo selecionar o equipamento através dos seguintes tópicos: Nome do equipamento; Número de série do equipamento; e Localização do equipamento;
- Possibilidade de listar ocorrências – O sistema deve dispor de recurso para listar todas as ocorrências não finalizadas referentes ao equipamento selecionado, podendo filtrar pelos seguintes tópicos:
 - Número da ocorrência;
 - Atividade; Sistema;
 - Data de abertura;
 - Técnico responsável;
 - Status de execução;
 - Programação.
- Possibilidade de visualizar ocorrências – O sistema deve dispor de recurso para visualizar todas as ocorrências não finalizadas, e assim conhecer os dados gerais da ocorrência, que deverão ser no mínimo os seguintes:
 - Informações da coordenação;
 - Informações de execução da ocorrência;
 - Status de cada execução;
 - Informações fornecidas pelo técnico;
 - Atividades realizadas com o respectivo tempo gasto;
 - Despesas realizadas por atividade;
 - Interrupções;
 - Reincidências.



Parágrafo 5º – As manutenções corretivas nos equipamentos deverão ser executadas por técnicos especializados, treinados, mantidos e coordenados pela **CONTRATADA**, que assumirá toda e qualquer responsabilidade pelos serviços prestados, quer sejam nas dependências físicas do **CONTRATANTE** ou fora delas;

Parágrafo 6º – As manutenções corretivas têm por finalidade corrigir os defeitos apresentados pelos equipamentos, acessórios e componentes, compreendendo os necessários ajustes, regulagens e substituições de peças, por conta e garantia da **CONTRATADA**;

Parágrafo 7º – Na execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá utilizar somente peças novas, genuínas, todas com garantia e, nos trabalhos de limpeza, lubrificação e reparos, deverão ser empregados acessórios, ferramentas, produtos de limpeza e lubrificantes recomendados pelo fabricante dos componentes e unidades dos equipamentos;

Parágrafo 8º – Para cada atendimento realizado a **CONTRATADA** deverá apresentar um “Relatório de Visita”, contendo os dados relevantes sobre a intervenção feita no equipamento, tais como: a hora do chamado, nome da pessoa que o recebeu, nome do técnico, hora de início e término do atendimento, identificação da unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas, e quaisquer outras anotações pertinentes;

Parágrafo 9º – Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para a oficina ou laboratório da **CONTRATADA**, tal iniciativa e providência correrão por sua conta, sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**, devendo ser obedecidos os procedimentos regulamentares internos de segurança da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis e, obrigatoriamente, ser a retirada precedida de autorização por escrito do Coordenador da Unidade, bem como a substituição provisória a fim de manter a disponibilidade do sistema.

CLÁUSULA OITAVA –DA GARANTIA

Parágrafo Único – A **CONTRATADA** deverá garantir o pleno funcionamento da solução durante todo o período de vigência do Contrato.

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E GESTÃO DO CONTRATO

Parágrafo 1º – Este Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado até 60 (sessenta) meses, conforme previsto no § 1º do Art. 151, da Lei Estadual nº 16.920/2010.

Parágrafo 2º – A gestão deste contrato ficará a cargo da Delegacia Regional de Fiscalização de Anápolis, cabendo ao gestor do contrato observar as disposições do Art. 165 da Lei Estadual nº 16.920/2010.



CLÁUSULA DÉCIMA – DO VALOR, DO REAJUSTE E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Parágrafo 1º – O valor total do presente contrato de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA** é de R\$ _____ (_____).

Parágrafo 2º – Os preços contratados, de acordo com a Proposta Comercial da **CONTRATADA**, são:

LOTE ÚNICO						
Item	Descrição	Qt.	Valor Unitário (R\$)	Período (mês)	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
1	Painel Eletrônico Programável	01		12		
2	Software do Painel Eletrônico	01		12		
3	Terminal Virtual de Chamadas para Atendente	07		12		
4	Impressora de Senhas	01		12		
5	Software da Impressora de Senhas	01		12		
6	Software para Gerente de Atendimento	01		12		
7	Software Gerenciador da Solução	01		12		
8	Terminal para Opinião do Cidadão	07		12		
9	Software do Terminal para Opinião do Cidadão	07		12		
10	Bobinas de Papel Térmico	04		12		
11	Serviços de Implantação e Treinamento*	01				
Valor Total Anual						

* pagos somente uma vez.

Parágrafo 3º – Os preços serão fixos e irrevogáveis 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 – As despesas decorrentes da execução deste contrato, correrão neste exercício, à conta da verba nº _____, do vigente Orçamento Estadual, conforme DUEOF Nº _____, de ___/___/___, no valor de R\$ _____ (_____), emitida pela Seção competente da Secretaria da Fazenda.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

Parágrafo 1º – Após o fornecimento dos serviços de locação, a **CONTRATADA** deverá protocolizar mensalmente perante a **CONTRATANTE**, na **Delegacia**

Regional de Fiscalização de Anápolis SEFAZ, a Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente atestada pelo gestor do Contrato.

Parágrafo 2º – O valor referente aos serviços de implantação e treinamento será pago em parcela única após sua conclusão.

Parágrafo 3º – Os pagamentos serão efetuados pela **CONTRATANTE** em até 30 (trinta) dias após protocolização e aceitação das Notas Fiscais/Faturas correspondentes, devidamente atestadas pelo Gestor do Contrato.

Parágrafo 4º – O pagamento da Nota Fiscal/Fatura fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento.

Parágrafo 5º – Para efeito de liberação do pagamento, a regularidade jurídica e fiscal deverá ser comprovada pelos documentos hábeis ou por meio do Certificado de Regularidade de Registro Cadastral – CRRC, e outros documentos que possam ser considerados pertinentes pelo Setor Financeiro da **CONTRATANTE**.

Parágrafo 6º – Na ocorrência de rejeição da(s) Nota(s) Fiscal (is), motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento estipulado no parágrafo 3º acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

Parágrafo 7º – Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA**, enquanto perdurar pendência correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

Parágrafo 8º – Ocorrendo atraso no pagamento em que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para o mesmo, a **CONTRATADA** fará jus a 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 x Vp x (I / 365) onde:

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

Sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, pelo não cumprimento dos compromissos acordados poderão ser aplicadas, a critério da **CONTRATANTE**, as seguintes penalidades à **CONTRATADA**:



- a) A **CONTRATADA**, que incorra nas faltas referidas no art. 200 da Lei Estadual nº 16.920/2010, aplicam-se, segundo a natureza e a gravidade da falta, assegurados a ampla defesa e o contraditório, as sanções previstas nos Artigos 86 a 88 da Lei federal nº 8.666/93 ou em dispositivos de norma que vierem a substituí-la.
- b) A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a **CONTRATADA**, além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:
- I – 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
 - II – 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;
 - III – 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

Parágrafo único – Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa. A multa será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **CONTRATANTE** ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

Parágrafo 1º – A rescisão do presente contrato poderá ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XV, XX e XXI do art. 177 da Lei Estadual nº 16.920/2010;
- b) consensual, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência para a Administração;
- c) judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo 2º – A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

Parágrafo 3º – A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, conforme o disposto, no que couber, nos artigos 176 a 179 da Lei Estadual nº 16.920/2010.

Parágrafo 4º – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo 1º – Integram este Contrato o Edital do Pregão Eletrônico nº 053/2010 e seus anexos, bem como a Proposta da **CONTRATADA**, independente de transcrição.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DA FAZENDA

Parágrafo 2º – Fica eleito o foro de Goiânia para dirimir as questões oriundas da execução deste contrato.

E, por estarem as partes desse modo contratadas, foi o presente instrumento impresso em 03 (três) vias, de igual teor que, depois de lido, conferido e achado conforme, vai assinado pelas partes e pelas testemunhas abaixo nomeadas.

GABINETE DO....., em Goiânia, aosdias do mês dede dois mil e dez.

Pela **CONTRATANTE**:

CÉLIO CAMPOS DE FREITAS JUNIOR
Secretário da Fazenda

ANDERSON MÁXIMO DE HOLANDA
Procurador Geral do Estado

Pela **CONTRATADA**:

ANEXO III

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS QUE DEVERÃO SER SUBSTITUÍDOS PELA APRESENTAÇÃO DO CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE REGISTRO CADASTRAL – CRRC

A licitante deverá apresentar o CRRC em substituição aos documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal e qualificação econômica-financeira, conforme listados abaixo:

1. Habilitação Jurídica

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, que poderá ser substituído por documento consolidado das alterações, devidamente comprovado o último registro no órgão próprio e, no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, no caso 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.

2. Regularidade Fiscal

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do Ministério da Fazenda;
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) Cópias das certidões negativas de débitos ou equivalentes na forma da lei, relativas:
 - c1) à Seguridade Social – INSS
 - c2) ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
 - c3) à Fazenda Pública Federal:
 - c3.1) Receita Federal, e
 - c3.2) Dívida Ativa da União;
 - c4) à Fazenda Pública do Estado do domicílio ou sede da licitante (Certidão de Débito em Dívida Ativa);
 - c5) à Fazenda Pública do Estado de Goiás (Certidão de Débito em Dívida Ativa);
 - c6) à Fazenda Pública do Município do domicílio ou sede da licitante (Tributos Mobiliários).

2.1. Caso a participação no certame se dê através da matriz, com possibilidade de que a execução contratual se dê por filial, ou vice-versa, a prova de regularidade



fiscal, mediante apresentação do CRRC, deverá ser de ambas (deliberação da Procuradoria Geral do Estado através de seu Despacho “AG” nº 001930/2008).

3. Qualificação Econômico-Financeira

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de três meses da data da apresentação da proposta;
- b) Comprovação da 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 =	$\frac{AC + RLP}{PC + ELP}$	=	$\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$
GS =	$\frac{AT}{PC + ELP}$	=	$\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$

- c) Certidão negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

Notas:

- 1) O Certificado de Regularidade de Registro Cadastral - CRRC, emitido pela Coordenação de Cadastro de Fornecedores da Central de Aquisições e Contratações – CENTRAC/SEFAZ-GO deverá estar dentro do prazo de validade com status homologado. Caso o CRRC apresente “*status irregular*”, será assegurado à licitante o direito de apresentar a documentação atualizada e regular na própria sessão.
- 2) A licitante que não tenha apresentado o balanço, nos termos do item 3 a) acima para a consecução do CRRC, deverá também apresentá-lo para análise.
- 3) As microempresas e empresas de pequeno porte, para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, as empresas poderão apresentar o Certificado de Regularização de Registro Cadastral – CRRC, com a ressalva de ausência de comprovação de regularidade fiscal. Entretanto, deverão comprovar a regularidade fiscal dentro do prazo estipulado no item 8.7 do Edital.