



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Termo de Referência
DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL

TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG
103069

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

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

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

Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202300005029669
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto Estadual nº 10.207 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços - Contratação de empresa(s) na área de Telefonia Fixa , para prestação de serviços na modalidade PABX em Nuvem, incluindo os recursos de acesso ao STFC, ligações locais e nacionais, incluídos os serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, para atendimento das necessidades d as Delegacias da Policia Civil, bem como da Delegacia Geral da Policia Civil e Seção de Telecomunicação da Policia Civil de Goiás (SGTEL).
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável).
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente a partir da assinatura ou retirada de Termo de Contrato, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS

3.1. Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, em lote único (lote 01) aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

Lote 01			
Descrição do item 001			
Código 4422 - Serviços de Telefonia, licença de ramal tipo 1.			
Informações Adicionais			
Com os recursos de: Portal Web de Administração; Provisionamento via QR Code; Softphone (Windows/Android/iOS); Push notification; Acesso via webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Windows/Mac/Linux); Chat; Presença; Salas: videoconferência para até 10 participantes; Compartilhamento de tela; Múltiplos dispositivos por usuário; Todos os tipos de desvios, correio de voz; URA; Retorno de Chamada; Transferência de chamadas; Áudio Conferência a 3 partes; Salas: áudio conferência para até 30 participantes; Chamada em espera; Bina; Chefe-secretária; Bloqueio de chamadas; Grupo de Busca; Bloqueio por horário.			
Período (Meses)	30		
Quantidade	1100		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 23,35		

Valor Total	R\$ 770.550,00		
-------------	----------------	--	--

Lote 01			
Descrição do item 002			
Código 4422 - Serviços de Telefonia, licença de ramal tipo 2.			
Informações Adicionais			
Com recursos de: Portal Web de Administração; Provisionamento via QR Code; Softphone (Windows/Android/iOS); Push notification; Acesso via webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Windows/Mac/Linux); Chat; Presença; Salas: videoconferência para até 25 participantes; Compartilhamento de tela; Múltiplos dispositivos por usuário; Todos os tipos de desvios, correio de voz; URA; Retorno de Chamada; Transferência de chamadas; Áudio Conferência a 3 partes; Salas: áudio conferência para até 90 participantes; Chamada em espera; Bina; Chefe-secretária; Bloqueio de chamadas; Grupo de Busca; Bloqueio por horário.			
Período (Meses)	30		
Quantidade	100		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 28,37		
Valor Total	R\$ 85.110,00		

Lote 01			
Descrição do item 003			
Código 3596 - Serviços de Telefonia VoIP - Voz sobre Protocolo de Internet, mensalidade de aparelho IP tipo 1.			
Informações Adicionais			
Aparelho em regime de comodato. Telefone com fio. Suporte para até 4 contas SIP e mínimo de 2 linhas. fonte de alimentação universal. Display Luminoso. Identificação de chamadas. Função viva-voz com ajuste de volume. Funções Mudo e Pausa. Conector para headset e tecla de atendimento. Cor preta. Base: posições em dois ângulos, suporte de parede			
Período (Meses)	30		
Quantidade	1100		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 24,98		
Valor Total	R\$ 824.340,00		

Lote 01			
Descrição do item 004			
Código 3596 - Serviços de Telefonia VoIP - Voz sobre Protocolo de Internet, mensalidade de aparelho IP tipo 2.			
Informações Adicionais			
Aparelho em regime de comodato. Telefone com fio, mínimo de 2 linhas. com áudio conferência de, no mínimo, 5 vias . Fonte de alimentação universal. Display Luminoso. Identificação de chamadas. Função viva-voz com ajuste de volume. Funções Mudo e Pausa. Conector para headset e tecla de atendimento. Cor preta. Base: posições em dois ângulos.			
Período (Meses)	30		
Quantidade	100		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 35,05		
Valor Total	R\$ 105.150,00		

Lote 01			
Descrição do item 005			
Código 4422 - Serviços de Telefonia, licença de solução de autoatendimento eletrônico ou unidade de resposta audível (URA).			
Informações Adicionais			
Ferramenta de atendimento eletrônico capaz de reconhecer comandos de voz e sinais sonoros, utilizada para a triagem de solicitações em call centers.			
Período (Meses)	30		
Quantidade	10		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 30,23		
Valor Total	R\$ 9.069,00		

Lote 01			
Descrição do item 006			
Código 4422 - Serviços de Telefonia, entroncamento digital E1 (R2D/ISDN) com 30 canais e 100 ramais DDR com tráfego fixo-fixo e fixo-movél nacional ilimitado.			

Informações Adicionais Tronco E1, a qual realiza o entroncamento com a rede pública de telefonia (PTSN)			
Período (Meses)	30		
Quantidade	10		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 3.303,86		
Valor Total	R\$ 991.158,00		

Lote 01			
Descrição do item 007 Código 4422 - Serviços de Telefonia, blocos adicionais ramais DDR.			
Informações Adicionais 100 ramais DDR adicionais			
Período (Meses)	30		
Quantidade	10		
Unidade	unidade		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 143,27		
Valor Total	R\$ 42.981,00		

Lote 01			
Descrição do item 008 Código 4422 - Serviços de Telefonia, licença de atendente de call center por telefonia IP..			
Informações Adicionais Deverá suportar algoritmos de distribuição de chamadas sequencial, simultâneo, ponderado e para o atendente com maior tempo disponível. Roteamento baseado em habilidades, associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição. Log in e Log out através do portal, podendo os agentes terem os diversos status (como por exemplo: disponível, indisponível e pós atendimento).			
Período (Meses)	30		
Quantidade	15		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 137,00		
Valor Total	R\$ 61.650,00		

Lote 01			
Descrição do item 009 Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas (funcionalidade de CONTACT CENTER - SUPERVISOR).			
Informações Adicionais Permitir o gerenciamento dos atendentes e das chamadas. Deverá suportar algoritmos de distribuição de chamadas sequencial, simultâneo, ponderado e para o atendente com maior tempo disponível. Roteamento baseado em habilidades, associados a diferentes filas com diferentes prioridades de distribuição. Log in e Log out através do portal, podendo os agentes terem os diversos status (como por exemplo: disponível, indisponível e pós atendimento).			
Período (Meses)	30		
Quantidade	3		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 290,15		
Valor Total	R\$ 26.113,50		

Lote 01			
Descrição do item 010 Código 4422 - Serviços de Telefonia, instalação e treinamento; plataforma PABX IP em Nuvem.			
Informações Adicionais o serviços de treinamento devem ser realizados, prioritariamente, em local indicado pelo órgão,			
Período (Meses)	30		
Quantidade	1		
Unidade	servico (s)		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		

Valor Unitário	R\$ 3.839,82		
Valor Total	R\$ 115.194,60		

Lote 01			
Descrição do item 011			
Código 516 - Serviços de Telefonia, fixo comutado (STFC), longa distância internacional (DDI), de fixo para fixo.			
Informações Adicionais			
Sistema responsável por fazer o redirecionamento de ligações de um telefone fixo de um país para outro			
Período (Meses)	30		
Quantidade	2		
Unidade	minuto		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 3,55		
Valor Total	R\$ 213,00		

Lote 01			
Descrição do item 012			
Código 516 - Serviços de Telefonia, longa distância internacional (DDI), de fixo para móvel.			
Informações Adicionais			
Sistema responsável por fazer o redirecionamento de ligações de um telefone fixo de um país para um telefone móvel de outro país			
Período (Meses)	30		
Quantidade	2		
Unidade	minuto		
Participação	Ampla Participação		
Local de Entrega	polícia civil de goiás		
Diferença Mínima	R\$ 1,00		
Valor Unitário	R\$ 3,86		
Valor Total	R\$ 231,60		

3.2. Preço Total Estimado: não sigiloso - R\$ 3.031.760,70 (R\$ Três Milhões e Trinta e Um Mil e Setecentos e Sessenta Reais e Setenta Centavos) .

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

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

3.5. Jusitifica-se a classificação do objeto da contratação em LOTE ÚNICO em função da relação existente entre os subitens a serem contratados. Nesse sentido, toda a solução a sercontratada por uma única empresa poderá resultar em uma maior eficiência e execução na prestação de serviços. Além disso, a contratação e eventual prestação dos serviços relacionados por item, por empresas diferentes, podem causar riscos de incompatibilidade da solução, dificuldades na gestão contratual e prejuízos para a Administração Pública.

Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

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

Licenças do Sistema

4.2. Licença Tipo 1:

- 4.2.1. Portal Web de Administração;
- 4.2.2. Provisionamento via QR Code;
- 4.2.3. Softphone (Windows/Android/iOS);
- 4.2.4. Push notification;
- 4.2.5. Acesso via webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Windows/Mac/Linux);
- 4.2.6. Chat;
- 4.2.7.Presença;
- 4.2.8. Salas: videoconferência para até 10 participantes;
- 4.2.9. Compartilhamento de tela;
- 4.2.10. Múltiplos dispositivos por usuário;
- 4.2.11. Todos os tipos de desvios, correio de voz;
- 4.2.11. URA;
- 4.2.12. Retorno de Chamada;

- 4.2.13.** Transferência de chamadas;
- 4.2.14.** Áudio Conferência a 3 partes;
- 4.2.15.** Salas: áudio conferência para até 30 participantes;
- 4.2.16.** Chamada em espera;
- 4.2.17.** Bina;
- 4.2.18.** Chefe-secretária;
- 4.2.19.** Bloqueio de chamadas;
- 4.2.20.** Grupo de Busca;
- 4.2.21.** Bloqueio por horário.

4.3. Licença Tipo 2:

- 4.3.1.** Portal Web de Administração;
- 4.3.2.** Provisionamento via QR Code;
- 4.3.3.** Softphone (Windows/Android/iOS);
- 4.3.4.** Push notification;
- 4.3.5.** Acesso via webRTC (Chrome, Firefox, Safari, Windows/Mac/Linux);
- 4.3.6.** Chat;
- 4.3.7.** Presença;
- 4.3.8.** Salas: videoconferência para até 25 participantes;
- 4.3.9.** Compartilhamento de tela;
- 4.3.10.** Múltiplos dispositivos por usuário;
- 4.3.11.** Todos os tipos de desvios, correio de voz;
- 4.3.12.** URA;
- 4.3.13.** Retorno de Chamada;
- 4.3.14.** Transferência de chamadas;
- 4.3.15.** Áudio Conferência a 3 partes;
- 4.3.16.** Salas: áudio conferência para até 90 participantes;
- 4.3.17.** Chamada em espera;
- 4.3.18.** Bina;
- 4.3.19.** Chefe-secretária;
- 4.3.20.** Bloqueio de chamadas;
- 4.3.21.** Grupo de Busca;
- 4.3.22.** Bloqueio por horário.

Aparelhos Telefônicos IP

4.4. Telefone IP tipo 1:

- 4.4.1.** Deverá suportar protocolo SIP v2 nas RFCs 2474, 2833, 3261, 3263, 3264, 3265, 3550, 4566, 5359, 6086;
- 4.4.2.** Suporte a Linguagem Português do Brasil;
- 4.4.3.** Deve suportar 2 contas SIP;
- 4.4.4.** Display gráfico monocromático com resolução mínima de 120 x 60 pixels;
- 4.4.5.** Deve possuir Viva-voz com controle de volume;
- 4.4.6.** Acesso ao Correio de Voz;
- 4.4.7.** Deve possuir 4 teclas de menu;
- 4.4.8.** Deve possuir Teclas de Navegação e OK;
- 4.4.9.** Deve suportar Endereçamento IP Estático e DHCP;
- 4.4.10.** Deve possuir Log de Chamadas para até 1000 registros;
- 4.4.11.** Deve possuir agenda local para até 1000 contatos;
- 4.4.12.** Deve possuir Teclas Sigilo (Mute) e Rediscar (Redial);
- 4.4.13.** Deve possuir teclas espera, transferência e mensagem;
- 4.4.14.** Deve suportar DTMF In-Band, RFC2833 e SIP INFO;

4.4.15. Deve suportar Cancelamento de Eco Acústico;

4.4.16. Deve possuir 02 (duas) portas Giga Ethernet RJ-45 10/100/1000 com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos.

4.4.17. Deve ser compatível com o protocolo 802.1x para autenticação.

4.4.18. Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711, G.722, ILBC, Opus e G729AB.

4.4.19. Deve ser compatível com protocolo LLDP-MED.

4.4.20. Deve ser compatível com os protocolos TLS e SRTP.

4.4.21. Deve suportar TR069;

4.4.22. Deve possuir entrada para Fone de Cabeça;

4.4.23. Deve possuir proteção a ataque de Denial of Service (DoS);

4.4.24. Deve possuir proteção a Flooding;

4.4.25. Possuir suporte a Open VPN;

4.4.26. Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af com baixo consumo de energia (classe 1), assim como permitir também uso de fonte de alimentação externa.

4.4.27. Deve vir equipado com uma fonte local AC 100-240 Vac 60 Hz;

4.4.28. Deve vir equipado com um Patch Cord de 1,5 m Cat5E;

4.4.29. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação.

4.5. Aparelho Telefone IP tipo 2:

4.5.1. Deverá suportar protocolo SIP v2 nas RFCs 2474, 2833, 3261, 3263, 3264, 3265, 3325, 3550, 4566, 4568, 5359, 6086;

4.5.2. Suporte a Linguagem Português do Brasil;

4.5.3. Deve suportar 3 contas SIP;

4.5.4. Display gráfico monocromático com resolução mínima de 132 x 64 pixels.

4.5.5. Deve possuir Viva-voz com controle de volume.

4.5.6. Acesso ao Correio de Voz;

4.5.7. Deve possuir 4 teclas de menu;

4.5.8. Deve possuir 3 Teclas programáveis;

4.5.9. Deve possuir Teclas de Navegação e OK;

4.5.10. Deve suportar Endereçamento IP Estático e DHCP;

4.5.11. Deve possuir Log de Chamadas para até 1000 registros;

4.5.12. Deve possuir agenda local para até 1000 contatos;

4.5.13. Deve possuir Teclas Sigilo (Mute) e Rediscar (Redial).

4.5.14. Deve possuir teclas espera, transferência, conferência, headset e desligar;

4.5.15. Deve suportar DTMF In-Band, RFC2833 e SIP INFO;

4.5.16. Deve suportar Cancelamento de Eco Acústico;

4.5.17. Deve possuir 02 (duas) portas Giga Ethernet RJ-45 10/100/1000 com switch, para conexão LAN e PC sem adaptadores externos;

4.5.18. Deve ser compatível com o protocolo 802.1x para autenticação;

4.5.19. Deve suportar os seguintes codecs para compressão de áudio: G.711, G.722, ILBC, Opus e G729AB;

4.5.20. Deve ser compatível com protocolo LLDP-MED;

4.5.21. Deve ser compatível com os protocolos TLS e SRTP.

4.5.22. Deve suportar TR069;

4.5.23. Deve possuir entrada para Fone de Cabeça;

4.5.24. Deve possuir proteção a ataque de Denial of Service (DoS);

4.5.25. Possuir suporte a Open VPN;

4.5.26. Possibilitar a alimentação por PoE padrão 802.3af com baixo consumo de energia (classe 1), assim como permitir também uso de fonte de alimentação externa.

4.5.27. Deve vir equipado com uma fonte local AC 100-240 Vac 60 Hz;

4.5.28. Deve vir equipado com um Patch Cord de 2 m Cat5E;

4.5.29. Deve possuir especificamente para a marca e modelo do produto ofertado a certificação ANATEL conforme resolução 242. O certificado deve estar disponível no site da Anatel para verificação;

4.6. Licença Call Center

4.6.1. Deve possuir de forma nativa a facilidade de Call Center com recurso de DAC (Distribuição de Automática de Chamada), URA, Agentes e Supervisores.

4.6.2. Deve fornecer Posições de Atendimento (PA?s) utilizando ramais IP da Plataforma de Voz SIP.

4.6.3. Deve disponibilizar sistema de Supervisão e Relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, contemplado em sua oferta e devidamente licenciado.

4.6.4. Os Agentes e Supervisores poderão utilizar ramais IP por meio de qualquer tipo de cliente (telefones físicos e softphones).

4.6.5. Deve suportar música quando parte é colocada em retenção.

4.6.6. Deve suportar mensagens de conforto. Estas devem ser aplicadas periodicamente enquanto chamada estiver na fila.

4.6.7. A solução deve disponibilizar informações sobre a chamada como: tempo em espera na fila, chamadas ainda na fila, chamada mais tempo na fila, alerta de chamada em retenção.

4.6.8. Disponibilização de histórico de chamadas.

4.6.9. Deve permitir o gerenciamento dos atendentes com a troca de status, visualização do status da fila, monitoração das chamadas dos agentes.

4.6.10. Deve permitir o gerenciamento das chamadas nas filas: atender chamada que está na final, promover chamadas e transferir chamadas.

4.6.11. Solução deve ter um dashboard web que apresenta em tempo real informações sobre as principais informações das filas e dos atendentes como horário de log in, horário de log out, a quantas filas o atendente está associado, status corrente, porcentagem do tempo que ficou disponível, tempo médio de atendimento, tempo médio de pós atendimento, etc.

4.6.12. Ferramentas de presença e colaboração, através das quais os Supervisores, assim como os Agentes, podem ter uma indicação visual dos estados dos Agentes do Call Center, tais como: indisponível, disponível, pausa, em atendimento etc.

4.6.13. Deverá permitir atribuir níveis de permissões distintas entre si para os Supervisores de acordo com suas funções nas operações. Além disso, os níveis de permissões podem ser atribuídos de maneira complementar, ou seja, não são excludentes.

4.6.14. A licença de supervisor de call center deverá permitir o acesso, via interface Web, à ferramenta de relatórios e estatísticas, tanto em tempo real quanto ao histórico.

4.6.15. A licença de posição de atendimento de call center deverá permitir que o ramal possa fazer parte de grupo de atendimento com características de call center;

4.6.16. Deverá incluir as respectivas licenças de ramais, acesso e quaisquer outras necessárias para que o supervisor tenha pleno acesso às ferramentas de supervisão e telefonia necessárias para a função.

4.6.17. A solução deverá estar na nuvem da AWS, Azure, Google ou em Data Center Tier III;

4.6.18. A solução de CCaaS deverá ser do mesmo fabricante de UCaaS;

4.6.19. O storage das chamadas deverá estar incluso pelo período do contrato.

4.7. Sistema de Bilhetagem

4.7.1. Deverá ser fornecido um sistema de bilhetagem que faça parte do sistema de voz em nuvem.

4.7.2. O sistema deverá fornecer no mínimo as seguintes funcionalidades:

4.7.2.1. Números de origem e destino,

4.7.2.2. Data e hora da chamada, data e hora da finalização da chamada, tempo total de cada chamada.

4.7.3. Deverá executar relatórios de tipos diferentes com no mínimo as seguintes informações:

4.7.3.1. Deverá informar os números de origem e destino, data e hora da chamada, data e hora da finalização da chamada, tempo total de cada chamada.

4.7.3.2. Gerar relatório dentro de períodos e datas pré-estabelecidas.

4.7.3.3. Deverá ser possível nomear os relatórios.

4.7.3.4. Envio do relatório por e-mail.

4.7.3.5. Geração dos relatórios no mínimo no formato CSV.

4.7.3.6. Chamadas internas e externas.

4.8. Sistema de Gerenciamento

4.8.1. Deve ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção que poderá ser acessado pela equipe de TI da CONTRATANTE, que permita gerenciar o sistema de comunicação em nuvem fornecido pela CONTRATADA.

4.8.2. Deve fornecer um cliente baseado em interface em browser para permitir que o administrador gerencie a solução de qualquer PC através de um navegador web.

4.8.3. O Sistema de Gerenciamento deverá ter a linguagem em português do Brasil;

4.8.4. As configurações de usuário do sistema de comunicação devem ser realizadas através desta interface gráfica unificada.

4.8.5. A aplicação de configuração deverá ter as seguintes facilidades:

4.8.5.1. Permitir a criação/exclusão de usuários.

4.8.5.2. Permitir a modificação de configuração de usuários.

4.8.5.3. Configuração de usuários e troncos, bem como todas as regras de roteamento de chamadas, privilégios de usuários e todo tipo de configuração passível aos elementos do sistema.

4.8.5.4. Criação/exclusão de entroncamentos de voz inerentes ao sistema.

4.8.6. O Sistema de Gerenciamento deverá ter uma tela onde deverá ser possível ver as seguintes informações:

4.8.6.1. Estatísticas de Chamadas nas últimas 24 horas;

4.8.6.2. Quantidade de Extensões

4.8.6.3. Quantidade de Extensões Online;

4.8.6.4. Quantidade de Chamadas Ativas;

4.8.6.5. Tempo de Atividade.

4.8.7. Além disso o Sistema de Gerenciamento deverá permitir visualizar as seguintes informações:

4.8.7.1. Status dos Serviços que compõem a plataforma;

4.8.7.2. Informações de Rede da Plataforma;

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de Prestação de Serviços - Contratação de empresa(s) na área de Telefonia Fixa , para prestação de serviços na modalidade PABX em Nuvem, incluindo os recursos de acesso ao STFC, ligações locais e nacionais, incluídos os serviços de instalação, configuração, suporte, manutenção e treinamento, para atendimento das necessidades d as Delegacias da Policia Civil, bem como da Delegacia Geral da Policia Civil e Seção de Telecomunicação da Policia Civil de Goiás (SGTEL). está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

5.2. Em síntese, a presente contratação justifica-se em virtude da evolução tecnológica no que diz respeito a prestação de serviços de telefonia fixa, verifica-se a necessidade de nova licitação objetivando a transição tecnológica de linhas telefônicas no sistema analógico para o digital (IP), na plataforma PABX em Nuvem, uma vez que as linhas telefônicas de par metálico (analógico) sofrem limitações físicas e a iminência desse tipo de serviço ser descontinuado. Além disso, a plataforma PABX em Nuvem resultará na modernização dos serviços de telefonia para um melhor desenvolvimento das atividades de comunicação exercidas pela equipe deste órgão para com os demais departamentos, instituições, órgãos e atendimento ao público.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

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

Da exigência de carta de solidariedade

6.2. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

Requisitos Técnicos e Legais

6.3. Toda Solução deverá ser baseada obrigatoriamente em protocolo SIP (Session Initiation Protocol);

6.4. A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

6.5. Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

6.6. A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual deste serviço.

6.7. Na migração dos sistemas telefônicos da CONTRATANTE para esta nova Solução, deverão ser observadas as regras de sobre portabilidade numérica, de acordo com a Resolução Anatel nº 750, de 15 de março de 2022, que estabelece o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP).

6.8. Toda solução deve permitir o uso de criptografia para informações sigilosas.

Requisitos Básicos

6.9. A Solução deverá ser caracterizada como Telecomunicações Unificadas (UC) e Sistema de Telefonia Fixa Comutada Virtualizada, composta por um conjunto de equipamentos e sistemas que executem funções de Controladora SIP, Session Border Controller (SBC), Sistema de Administração/Gerenciamento, Aparelhos Telefônicos IP, dentre outros elementos,

6.10. Essa composição é sugestiva, tendo por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seus funcionamentos, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.

6.11. Todos os equipamentos e sistemas fornecidos devem ser tecnicamente compatíveis entre si e homologados pela solução de PABX Virtual em Nuvem, a fim de garantir a interoperabilidade da Solução e a entrega de todas as suas funcionalidades, especialmente aquelas que são complementares ao protocolo SIP.

6.12. Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (discagem direta a ramal) e ramais IP/SIP não DDR (ramais com apenas numeração interna), a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas, via rede de dados (MPLS ou Internet) já existente, e chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX Virtual em Nuvem), de forma contínua, de acordo com especificações e condições presentes neste Termo de Referência.

6.13. Deverá prover também que cada uma das unidades da CONTRATANTE possua números de telefones locais (do código de área e região municipal da cidade que está instalada) e, portanto, esteja ligada a rede pública de telefonia através de troncos SIP, E1, ou outras tecnologias de entroncamento com a PSTN nessas unidades, cada um desses troncos com a quantidade mínima de canais, controlados remotamente pelo PABX Virtual em nuvem.

6.14. A CONTRATANTE possui rede local estruturada, com switches, roteadores e rede privada com links de dados em todas as suas unidades e acesso à Internet, capaz de suportar tráfego de voz entre todas as unidades e à Internet e, portanto, a CONTRATADA poderá fazer uso dessa rede para o tráfego de voz sobre IP/SIP entre as unidades da CONTRATANTE e entre as unidades e o PABX Virtual em Nuvem.

6.15. A CONTRATANTE irá configurar em seus equipamentos todos os protocolos de QoS solicitados pela contratada ao limite máximo de 200 kbps por ramal e, portanto, toda e qualquer falha no serviço de voz que não sejam causadas por falhas ou indisponibilidades dos links da CONTRATANTE, será de responsabilidade da CONTRATADA e aplicadas as regras de Níveis Mínimos de Serviço.

6.16. A entrega de numeração telefônica, portabilidade de números existente e o entroncamento das unidades da CONTRATANTE com a rede pública de telefonia é de responsabilidade da CONTRATADA, independente da tecnologia utilizada (SIP, E1, analógica, etc).

6.17. Em caso de uso de entroncamento local (E1 ISDN/R2Digital e SIP), a Solução deverá garantir sobrevivência mínima da telefonia local para as unidades da CONTRATANTE, com possibilidade de efetuar chamadas externas em caso de perda de conectividade com o core da solução em nuvem (por falha no acesso a internet ou quaisquer outras questões técnicas);

6.17.1. Fica sob responsabilidade da CONTRATADA a instalação e manutenção em caso de uso de entroncamento local (E1 ISDN/R2Digital e SIP).

- 6.18.** A CONTRATADA deverá fornecer softphone próprio (do mesmo fabricante da solução PABX em nuvem);
- 6.19.** Todas as licenças ofertadas para cada item e cada Solução, sejam quais forem (softwares permanentes, de subscrição ou hardwares), devem estar precificadas e incluídas nos itens de serviços contratados.
- 6.20.** O funcionamento da plataforma telefonia SIP em nuvem deverá ser baseado em software que possa ser atualizado e gerenciado facilmente. Neste caso o provedor em nuvem, deverá fazer a atualização de versão de software durante a execução do contrato.
- 6.21.** A plataforma deve ser totalmente compatível com o Protocolo SIP, padronizado pela RFC 3261.
- 6.22.** A plataforma deverá comportar conexões vindas de telefones SIP físicos e de softphones, estes últimos compatíveis com sistemas móveis (iOS e Android) e desktop (Windows), além do protocolo WebRTC;
- 6.23.** O tráfego de voz dentro da rede IP deve ser criptografado;
- 6.24.** Deverá ter suporte a RTCP NACK (anti packet loss);
- 6.25.** O Sistema deverá ter suporte aos seguintes codecs G.729, Opus, AMR, AMR-WB, G.722.1, G.711a/u, GSM, iLBC, SPEEX, SPEEX-WB. O sistema deverá ter suporte aos seguintes codecs G729, Opus;
- 6.26.** A plataforma de telefonia SIP corporativa em nuvem deve ter uma quantidade de sessões SIP igual ou superior à quantidade de usuários;
- 6.27.** A plataforma de telefonia SIP deverá ter uma URA integrada ao sistema com as seguintes características:
- 6.27.1.** Possibilidade de mais de um menu por sistema.
 - 6.27.2.** Linguagem em português do Brasil.
 - 6.27.3.** Deverá ter 10 Opções de escolha por menu.
 - 6.27.4.** Deverá ter a possibilidade de conectar o chamador a uma extensão, grupo de ramais, fila de atendimento, a outro menu de URA, repetir o prompt e finalizar a chamada.
 - 6.27.5.** Deverá ter a possibilidade de conexão a sistemas de terceiros através dos métodos GET e POST.
 - 6.27.6.** Gerência através da interface do sistema de telefonia SIP em nuvem;
- 6.28.** O sistema de Telefonia SIP corporativa em nuvem deverá suportar as seguintes RFCs complementares:
- 6.28.1.** RFC 3265: Session Initiation Protocol (SIP)-Specific Event Notification;
 - 6.28.2.** RFC 3311: The SIP UPDATE Method;
 - 6.28.3.** RFC 3263: Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers;
 - 6.28.4.** RFC 3891: The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header;
 - 6.28.5.** RFC 3581: An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing;
 - 6.28.6.** RFC 4320: Actions Addressing Identified Issues with the Session Initiation Protocol's (SIP) Non-INVITE Transaction;
 - 6.28.7.** RFC 3325: Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks;
 - 6.28.8.** RFC 3326: The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP);
 - 6.28.9.** RFC 2782: A DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV);
 - 6.28.10.** RFC 2915: The Naming Authority Pointer (NAPTR) DNS Resource Record;
 - 6.28.11.** RFC 2976: The SIP INFO Method;
 - 6.28.12.** RFC 3486: Compressing the Session Initiation Protocol (SIP);
 - 6.28.13.** RFC 3515: The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method;
 - 6.28.14.** RFC 4474: Enhancements for Authenticated Identity Management in the Session Initiation Protocol (SIP);
 - 6.28.15.** RFC 3892: The Session Initiation Protocol (SIP) Referred-By Mechanism;
 - 6.28.16.** RFC 3903: Session Initiation Protocol (SIP) Extension for Event State Publication;
 - 6.28.17.** RFC 4028: Session Timers;
 - 6.28.18.** RFC 3264: An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);
 - 6.28.19.** RFC 3327: Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Registering Non-Adjacent Contacts;
 - 6.28.20.** RFC 3608: Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Service Route Discovery During Registration;
 - 6.28.21.** RFC 3388: Grouping of Media Lines in the Session Description Protocol (SDP);
 - 6.28.22.** RFC 3313: Private Session Initiation Protocol (SIP) Extensions for Media Authorization;
 - 6.28.23.** RFC 4488: Suppression of Session Initiation Protocol (SIP) REFER Method Implicit Subscription;
 - 6.28.24.** RFC 3841: Caller Preferences for the Session Initiation Protocol (SIP);
 - 6.28.25.** RFC 3323: A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP);
 - 6.28.26.** RFC 3329: Security Mechanism Agreement for the Session Initiation Protocol (SIP);
 - 6.28.27.** RFC 3605: Real Time Control Protocol (RTCP) attribute in Session Description Protocol (SDP);
 - 6.28.28.** RFC 4483: A Mechanism for Content Indirection in Session Initiation Protocol (SIP) Messages;

6.28.29. RFC 3911: The Session Initiation Protocol (SIP) "Join" Header;

6.28.30. RFC 3966: The tel URI for Telephone Numbers.

Requisitos da Solução

6.29. O sistema de telefonia SIP corporativa em nuvem deverá ser baseado em software. Não serão aceitas plataformas baseadas em software livre, Asterisk ou Freeswitch e similares, devido aspectos de garantia de evolução, manutenção e segurança. A parte de software deverá ser fornecida para a implantação das funcionalidades integrantes do escopo de fornecimento, bem como para atendimento dos requisitos técnicos incluídos neste documento.

6.30. O sistema deverá ter implementação de mecanismo de alta disponibilidade com a duplicação de sistemas na nuvem, objetivando maior segurança. Entende-se por duplicação de sistemas a duplicação das unidades de processamento de chamadas.

6.31. A arquitetura da plataforma de comunicação corporativa deverá ser baseada em nuvem.

6.32. O sistema deverá ser baseado em tecnologia de telefonia SIP e WebRTC.

6.33. O sistema deverá ser integrado à rede de dados corporativa da CONTRATANTE.

6.34. O sistema deverá permitir facilidade DDR.

6.35. Todos os equipamentos fornecidos devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado com homologação na Anatel.

6.36. O sistema deverá permitir, através de recursos de hardware e software adequados, interligação a outras centrais de outros fornecedores por meio de tie-lines digitais, utilizando Gateways ISDN e/ou SIP;

Requisitos de Segurança

6.37. O sistema em nuvem deve suportar SSH para sessões seguras.

6.38. O sistema em nuvem deve possibilitar implementação de criptografia de mídia e sinalização nativamente, sem a utilização de componentes de hardware externos.

6.39. O sistema em nuvem deve possibilitar chamadas criptografadas de ponta-a-ponta, com através dos protocolos SRTP e TLS.

6.40. O Acesso ao portal de gerenciamento do sistema em nuvem deverá ser feito através de interface segura HTTPS;

6.41. O Sistema deve ser capaz de detectar ataques força bruta com entrada de senha por dicionário e bloquear o IP do atacante;

6.42. O Sistema deve ser capaz de bloquear o IP de um atacante caso este envie uma quantidade de pacotes maior que um limiar;

6.43. O Sistema deverá permitir que um determinado IP seja colocado em “Blacklist” ou “Whitelist”

Funcionalidades e Serviços Telefônicos para Usuários

6.44. O sistema deverá possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de no mínimo 6 dígitos.

6.45. O sistema deve ter implementado a característica de seleção e acesso à rota de menor custo ("LCR - Least Cost Route"). Entende-se por rota de menor custo, a capacidade de o sistema permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas. Tal prioridade/permissão de acesso pode variar de usuário para usuário e modificar-se ao longo do dia.

6.46. O Sistema em Nuvem deve propiciar o provisionamento dos softfones através de QR Code.

6.47. O Sistema deve permitir o cadastro de números chamadores indesejáveis em uma lista “Blacklist” para bloqueio das chamadas de entrada.

6.48. O sistema deverá permitir a realização de identificação de chamadas externas do tipo BINA (B identifica A) nos ramais SIP e Softfones.

6.49. O sistema deverá possuir fonte de música ou de mensagens institucionais em espera, sendo possível a troca dessas mensagens, em formato MP3 ou WAV, sendo, no mínimo, 1 música em espera.

6.50. O sistema deverá permitir a programação de serviço noturno, de forma que as chamadas externas, encaminhadas aos ramais ausentes, sejam automaticamente dirigidas a um ramal ou grupos de ramal pré-determinados fora do horário.

6.51. O Sistema deverá permitir que uma chamada encaminhada para um ramal não disponível seja encaminhada a outro destino, inclusive destino externo ao sistema.

6.52. O sistema deverá possuir, no mínimo, as seguintes classes de categorização de ramais:

6.52.1. Restrito: nesta categoria, os assinantes poderão apenas efetuar chamadas entre os ramais da central. Será impedido, para este ramal, o acesso ao tráfego externo, exceto por transferência ou operação de telefonista ou operadora.

6.52.2. Impedido de acesso ao tráfego DDD, DDI e celular: compreendem os ramais que permitem o acesso apenas a chamadas locais a telefones do sistema telefônico fixo de comutação. A estes usuários não é permitido o acesso a chamadas de telefones celulares.

6.52.3. Impedido de acesso ao tráfego DDD e DDI: esta categorização irá permitir a estes ramais os acessos apenas às chamadas locais, incluindo os telefones celulares, sem a necessidade de intervenção de operador externo.

6.52.4. Privilegiado ou Irrestrito: aplicam-se aos ramais que poderão efetuar automaticamente qualquer chamada local, DDD e DDI, através da discagem do código de acesso. Possibilidade de receber ligações DDC.

6.52.5. Números específicos: 0900, 0300, e outros.

6.53. O sistema deverá possuir agenda telefônica interna para cadastro.

6.55. O sistema deverá permitir o cadastramento dos nomes dos usuários internos para que possa ser exibido o nome do usuário que está chamando no display dos terminais SIP e, mesmo antes da ligação ser atendida.

6.56. O sistema deverá possuir a facilidade de captura de chamadas.

6.57. Deve permitir Chamada em conferência pelo aplicativo móvel com até 3 participantes.

6.58. Deve permitir Chamada em conferência pelo aplicativo Windows com até 8 participantes.

6.59. Consulta: deverá ser possível interromper uma ligação em curso para consulta a agenda telefônica.

6.60. Transferência de chamadas de entrada e saída, com ou sem consulta: tanto as ligações externas, quanto as internas, poderão ser transferidas a outro ramal, dependendo

de sua categoria.

6.61. Siga-me: permitir que ramais habilitados para esta facilidade possam desviar chamadas incondicionalmente para outro ramal, uma operadora ou um grupo de busca. A ativação e o cancelamento desta facilidade deverão poder ser realizados pelo ramal de origem.

6.62. Desvio de chamadas para destino externo. Neste caso as chamadas originadas para um determinado ramal deverão ser desviadas para um destino externo, via linha-tronco.

6.63. O sistema deverá possuir recurso de uma lista de chamadas não atendidas nos clientes.

6.64. O sistema deverá permitir a rediscagem do último número discado.

6.65. O sistema deverá realizar a categorização de ramais por tipo e por serviço.

6.66. O sistema deverá permitir o uso de terminais em modo chefe/secretária.

6.67. O Sistema deverá ter correio de voz contemplado para todos os usuários.

6.68. O Correio de Voz deverá apresentar linguagem em português do Brasil;

6.69. O Acesso ao Correio de Voz deve ser protegido por senha;

6.70. O Sistema deverá permitir a criação de grupos de busca de ramais, com a opção de geração de fila de atendimento, com os seguintes tipos de encaminhamento:

6.70.1. Toque simultâneo

6.70.2. Priorizada,

6.70.3. Cíclica

6.70.4. Maior tempo livre

6.70.5. Os grupos de busca devem permitir anúncios aos chamadores;

6.70.6. Os grupos de busca devem permitir anúncio de posição do chamador em fila;

6.71. Deve possuir a facilidade de agente exclusivo;

6.72. Deve possuir a facilidade de Número VIP (será atendido em primeira prioridade);

6.73. O Sistema deve permitir que o usuário cadastre, em seu softphone, o horário comercial na qual as chamadas são atendidas;

6.74. O Sistema deverá permitir as seguintes regras de encaminhamento a serem configuradas pelo usuário do Softphone:

6.74.1. Encaminhamento por não atendimento;

6.74.2. Encaminhamento por ocupado;

6.74.3. Encaminhamento por não disponível;

6.75. O Sistema deverá permitir as seguintes as seguintes facilidades acionadas dos Aparelhos SIP:

6.75.1. Desvio imediato;

6.75.2. Desvio para correio de voz;

6.75.3. ?Desvio em caso de ocupado;

6.75.4. Desvio em caso de ocupado para correio de voz;

6.75.5. Desvio em caso de não atendimento;

6.75.6. ?Desvio em caso de não atendimento para correio de voz;

6.75.7. Desvio quando fora de serviço durante o horário de expediente;

6.75.8. Desvio quando fora de serviço, fora do horário de expediente;

6.75.9. Bloqueio da identificação para todas as chamadas;

6.75.10. Enviar a identificação (por chamada);

6.75.11. Bloqueio da identificação (por chamada);

6.75.12. Estacionamento de chamadas; ?

6.75.13. Estacionamento de chamada em grupo;

6.75.14. Recuperação de chamadas estacionadas;

6.75.15. Transferência direta para o correio de voz;

6.75.16. ?Acesso ao correio de voz compartilhado;

6.75.17. Monitoramento silencioso de chamadas;

6.75.18. ?Captura direcionada de chamadas;

6.75.19. ?Captura de chamada em grupo;

6.75.20. ?Não perturbe; ?

6.75.21. Retorno da última chamada;

6.75.22. Rediscagem do último número;

- 6.75.22. Rejeição de chamada anônima;
- 6.75.23. Discagem rápida de 1 dígito;
- 6.75.24. Discagem rápida de 2 dígitos;
- 6.75.25. ?Chamada Anônima;
- 6.75.26. ?Chamada de retorno automática.

Demais requisitos:

- 6.76. Os serviços em Nuvem deverão ser hospedados em infraestrutura de Datacenter Tier III no Brasil ou em plataformas especializadas de computação em nuvem cuja a região esteja no Brasil (Ex.: Amazon, Google, Microsoft, etc);
- 6.77. A CONTRATADA deverá manter compatibilidade com os requisitos pedidos durante toda vigência do contrato;
- 6.78. A CONTRATANTE poderá exigir a comprovação dos requisitos por parte da CONTRATADA;
- 6.79. Os Datacenters Tier III deverão ser geograficamente redundantes.
- 6.80. O serviço em Nuvem disponibilizado pela CONTRATADA a CONTRATANTE dependerá exclusivamente da Internet do datacenter como meio de comunicação. Diante da criticidade desse serviço, e visando garantir alta disponibilidade desse serviço para os usuários da CONTRATANTE, a infraestrutura de acesso à Internet do datacenter deverá manter compatibilidade com os seguintes requisitos:
- 6.80.1. A CONTRATADA não poderá limitar ou degradar a qualidade dos serviços contratados, de forma a prejudicar a qualidade da prestação dos serviços;
- 6.81. As chamadas para o tridígito 197 do serviço público de emergência da Polícia Civil serão gratuitas, de acordo com o código de serviços adotado e por definição da Anatel [<https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/numeracao/codigos-nacionais/servicos-de-utilidade-publica-e-de-emergencia>].
- 6.82. Efetuar a portabilidade do tronco chave e faixa de ramais, caso a licitante vencedora não seja a atual prestadora dos serviços, bem como, do tridígito;
- 6.83. Ativar os serviços do tridígito e CNG em conformidade com os regulamentos da Anatel, fornecendo quando necessário todo o hardware e software para utilização dos recursos;
- 6.84. Realizar testes em conjunto com o fiscalizador indicado pelo contratante, visando a aceitação e conclusão da instalação do tridígito;
- 6.85. Prover todos os recursos necessários em sua rede externa para instalação e funcionamento dos serviços de telefonia tridígito;

Exigência de Amostra

- 6.86. Após a fase de lances e aceitabilidade do preço apresentado, a primeira colocada deverá apresentar amostra para o produto para que seja verificado se há o atendimento das especificações exigidas neste Termo de Referência.
- 6.87. A amostra deverá ser entregue em até 07 dias após o término da fase de lances no endereço abaixo definido, em embalagem original, no mínimo 1 (uma) unidade de cada item pertencente à amostra (tópico 6.87.2), sendo que a empresa assume total responsabilidade pelo envio e por eventual atraso na entrega.
- 6.87.1. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas, a proposta será recusada.
 - 6.87.2. Os itens que compõem a amostra a ser entregue são: 1(um) aparelho telefônico IP tipo I + 1(um) aparelho telefônico IP tipo II + 1(uma) licença ramal tipo I + 1(uma) licença ramal tipo II + 1 (um) acesso á plataforma/ software/ portal de gerenciamento. A instalação do entroncamento E1 não é necessária para essa análise.
 - 6.87.3. O local para a entrega da amostra é na Seção de Gestão em Telecomunicações da Polícia Civil, localizada Avenida Anhanguera, número 7364, Setor Aeroviário, Goiânia/GO.
- 6.88. Caso a amostra seja reprovada, a proposta do Fornecedor será desclassificada, com a devida justificativa.
- 6.89. Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.
- 6.90. Após a divulgação do resultado final do certame, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos Fornecedores no prazo de 30 dias, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito ao ressarcimento.
- 6.91. Os interessados deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

Garantia da contratação

- 6.92. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II e III, do §1º, do art. 96, da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 6.93. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-lo, no máximo de 30, correspondente ao prazo de assinatura do contrato.
- 6.94. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 6.95. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

Prazo de entrega ou prestação de serviço:

- 7.1. O prazo de entrega do objeto ou prestação do serviço contratado é de 60 dias, contados do recebimento da Ordem de Serviço ou Fornecimento, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato.
- ??7.1.1. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o prazo ou cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

Cronograma de execução:**7.2.** A implantação da solução será dividida em 3 fases:

1. FASE 1 ? PLANEJAMENTO E PROJETO: que se inicia com emissão da Ordem de Serviço de ativação da primeira unidade da CONTRATANTE;
2. FASE 2 ? SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO: inclui serviços de instalação e configuração dos equipamentos e softwares, e integração da unidade à nova solução de telefonia;
3. FASE 3 ? OPERAÇÃO ASSISTIDA: conforme descrito no item **7.3.**.

7.2.1. Será facultado à CONTRATANTE a execução de uma fase e posterior cancelamento das fases seguintes.**7.2.2.** A CONTRATADA deverá alocar um gerente de projeto de forma remota ou local para coordenação das atividades;**7.2.3.** A CONTRATADA deverá fazer a instalação do sistema durante o horário comercial exceto as atividades relacionadas a migração do sistema antigo para o novo que deverão ser realizadas fora do horário comercial;**7.2.4.** A CONTRATADA deverá entregar documentação completa do ambiente de instalação e das configurações realizadas.**7.2.5.** A CONTRATADA deverá realizar treinamento de operação dos ramais.**7.3. Operação Assistida:****7.3.1.** A OPERAÇÃO ASSISTIDA (OA) é um complemento dos serviços de implantação (ativação) das unidades da CONTRATANTE, e deverá ser prestado sem ônus adicional à CONTRATANTE.**7.3.2.** Terá duração total de 05 (cinco) dias corridos, contados imediatamente a partir do primeiro dia em que a CONTRATADA ativar cada unidade da CONTRATANTE na nova solução de telefonia.**7.3.3.** A Operação Assistida deve assegurar o auxílio e pronta ação corretiva necessária em questões relacionadas com a configuração, monitoramento e estabilização da nova solução de telefonia, com o objetivo de garantir o bom funcionamento dos serviços.**7.3.3.1.** Durante a fase de operação assistida, a CONTRATADA deverá atuar de maneira a mitigar os riscos decorrentes da transição tecnológica da plataforma atualmente existente para a nova solução de telefonia.**7.3.4.** A contagem de tempo de Operação Assistida (05 dias) é relativa à cada item de serviço de implantação finalizado pela CONTRATADA, podendo haver várias contagens de tempo de OA simultâneos;**7.3.5.** A CONTRATADA poderá prestar os serviços de Operação Assistida de forma remota, utilizando-se recursos de áudio ou videoconferência com os técnicos e usuários da CONTRATANTE;**7.3.5.1.** A prestação de serviços de OA deverá ocorrer de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, no padrão 8x5 (oito horas por dia, das 8h às 18h, cinco dias úteis da semana).**7.3.5.2.** Se for constatado que a Operação Assistida com atendimento remoto retarda a mitigação dos riscos decorrentes da transição tecnológica da plataforma ou prejudica o bom funcionamento da nova solução, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, que deverá alocar técnico capacitado para prestar serviços de OA on-site nas unidades da CONTRATANTE.**7.3.6.** Para atendimento aos serviços de operação assistida, a CONTRATADA deverá oferecer serviço de atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados, sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet.**7.3.6.1.** O telefone fornecido deverá ser de discagem direta gratuita (DDG), ou de número de telefone fixo, com custo de ligação local;**7.3.6.2.** Não haverá óbice se esses canais de atendimento sejam os mesmos dos serviços de suporte técnico e manutenção, desde que sejam atendidos os requisitos deste item.**7.3.7.** Os chamados de operação assistida deverão ser atendidos e solucionados levando em consideração os Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**7.3.7.1.** Caso seja necessária a consecução de atividades que possam afetar a disponibilidade dos serviços, as atividades de operação assistida podem ser prolongadas após o horário de expediente da unidade da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.**7.3.8.** As atividades de operação assistida deverão ser conduzidas por profissionais da CONTRATADA com perfil técnico adequado e experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em implantações e/ou manutenção de solução Telefonia IP.**7.3.9.** O período de operação assistida deve englobar, dentre outras, as seguintes atividades:**7.3.9.1.** Monitoramento de funcionamento e da capacidade dos serviços;**7.3.9.2.** Identificação e abertura de chamados técnicos para solução de falhas na solução;**7.3.9.3.** Resolução de problemas (troubleshooting);**7.3.9.4.** Configuração de facilidades de centrais telefônicas (rechamada, captura de chamadas, chamadas em grupo, conferência, siga-me, transferência de chamadas, discagem automática, etc.)**7.3.9.5.** Suporte para dúvidas de configurações e uso de facilidades de centrais telefônicas;**7.3.9.6.** Suporte para criação de ramais IP na plataforma de Telefonia IP;**7.3.9.7.** Suporte para configuração de ramais em Softphone e Terminais IP.**7.3.9.8.** Análise da efetividade de regras e configurações;**7.3.9.9.** Execução/revisão de procedimentos de backup e restore de configurações;**7.3.9.10.** Manutenção da documentação técnica;**7.3.9.11.** Aplicação de políticas de detecção de ataques;**7.3.9.12.** Aplicação de políticas de bloqueio e descarte de ataques;**7.3.9.13.** Aplicação de políticas de roteamento de chamadas;**7.3.9.14.** Geração de relatórios técnicos, administrativos e gerenciais;

- 7.3.9.15. Manutenção dos diversos cadastros com informações do sistema;
- 7.3.9.16. Manutenção do Inventário;
- 7.3.9.17. Manutenção dos Usuários;
- 7.3.9.18. Manutenção dos Perfis de acesso ao sistema;
- 7.3.9.19. Manutenção dos Contratos, incluindo serviços e tarifas;
- 7.3.9.20. Apoio na gestão e operação do sistema de bilhetagem e tarifação.

7.4. Projeção Financeira

7.4.1. Tabela de Cronograma Financeiro (previsão)

EXERCÍCIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2024										53.897,97	101.058,69	101.058,69	R\$ 256.015,35
2025	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	R\$ 1.212.704,28
2026	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	101.058,69	R\$ 1.212.704,28
2027	101.058,69	101.058,69	101.058,69	47.160,72									R\$ 350.336,79
TOTAL													R\$ 3.031.760,70

??7.4. Caso não seja possível a entrega na data determinada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo possa ser analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

Local de entrega ou prestação de serviço:

7.5. O objeto contratado deverá ser entregue e disponível para ser prestado em todos os municípios do Estado de Goiás, de acordo com as necessidades da Polícia Civil.

Dinâmica da entrega ou prestação de serviço:

7.6. Acerca da entrega ou prestação de serviço:

- 7.6.1. Os produtos a serem entregues devem ser acondicionados em embalagem apropriada, de forma segura, com os respectivos acessórios, com marca, manual, garantia e modelo impressos;
- 7.6.2. As assinaturas, bem como os Aparelhos Telefônicos IPs serão instalados e utilizados nas unidades e delegacias da Polícia Civil de todo o estado de Goiás;
- 7.6.3. A instalação e configuração de Entroncamento E1 serão analisadas conforme as necessidades de cada região ao longo do contrato;
- 7.6.4. Inicialmente, os Aparelhos Telefônicos IPs deverão ser encaminhados para esta Seção de Gestão em Telecomunicações (SGTEL) para que sejam cadastrados no Banco de Dados da Seção, objetivando um melhor controle sobre os aparelhos em regime de comodato;
- 7.6.5. Informa-se que, ao longo do contrato, as unidades e delegacias da Polícia Civil de Goiás poderão sofrer mudanças de endereços;
- 7.6.6. Deverão ser portados todos os 1044 números utilizados pela Polícia Civil de Goiás, sendo 1023 números tendo como operadora atual OI S/A, além de mais 21 números, os quais têm como operadora Algar Telecom.

7.7. Garantia:

- 7.7.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).
- 7.7.2.Todos os softwares e equipamentos que compõem a Solução e entregue pela CONTRATADA deverão ter garantia de funcionamento e manutenção durante toda a vigência do Contrato e sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 7.7.3. A garantia deverá atender, no mínimo:
 - 7.7.3.1.. Todas as funcionalidades suportadas pelos componentes da solução, incluindo hardware e software, independente de terem sido configurados anteriormente e da política de comercialização do fabricante.
 - 7.7.3.2. Elementos de softwares e firmwares, abrangendo o direito de instalação de novas versões (upgrade) e atualização de correções e melhorias da versão atual (update) disponibilizados pelo fabricante, durante todo o período da contratação e sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
 - 7.7.3.3. Equipamentos (hardware), abrangendo a manutenção corretiva ou substituição de equipamentos defeituosos que forem fornecidos pela CONTRATADA durante todo o período da contratação, independente da política de comercialização do fabricante.
- 7.7.4. Os reparos necessários, troca de peças ou substituição dos equipamentos deverão ser prestados na modalidade on-site, nas dependências da CONTRATANTE, onde os equipamentos estiverem instalados;
 - 7.7.4.1.O atendimento poderá ser realizado de forma inicialmente remota para identificação do problema (troubleshooting), sendo necessário atendimento no local somente caso todas as possibilidades de restabelecimento remoto do equipamento tenham sido esauridas;
 - 7.7.4.2. O uso da modalidade remota não afeta de forma alguma a contagem do prazo estipulado;
 - 7.7.4.3. Excepcionalmente para os equipamentos, suas respectivas fontes de alimentação, componentes de conexão ou outras peças será permitido a CONTRATADA efetuar a troca de partes defeituosas por logística reversa para recolhimento/reparo/devolução ou equipamento backup.
- 7.7.5. Quanto aos níveis de serviço, abertura de chamados, prazo de atendimento e demais condições a serem observadas na garantia da solução, aplicam-se, no que for cabível, as especificações constantes nos itens MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO e NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO deste Termo de Referência.
 - 7.7.5.1. Os chamados técnicos que resultem em acionamento de garantia para substituição ou reparo de equipamentos fornecidos pela CONTRATADA e que estejam

inoperantes e/ou proporcionem interrupção do serviço de telefonia na unidade da CONTRATANTE, são classificados como de alta criticidade e deverão ser atendidos e solucionados levando em consideração os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) de disponibilidade de ramais IP, conforme item deste Termo de Referência (NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

7.7.6. Qualquer despesa decorrente da execução dos serviços de reparo ou troca de equipamentos, on-site ou em logística reversa, será de responsabilidade da CONTRATADA;

7.7.7. A CONTRATADA deverá substituir equipamento se, em um período de 6 (seis) meses, ocorrer mais de 3 (três) chamados referentes ao mesmo problema (desde que a causa-raiz do mesmo tenha sido atribuída ao equipamento), ou mais de 5 (cinco) chamados referentes a problemas distintos (desde que a causa-raiz deles tenha sido atribuída ao equipamento).

7.7.8. Em relação à manutenção dos Níveis Mínimos de Serviço de garantia e manutenção, caso o tempo de solução estipulado não for respeitado pela CONTRATADA, incidirão as sanções previstas no item desde Termo de Referência (SANÇÕES).

7.8. Manutenção e Suporte Técnico:

Atualização, substituição de equipamento e manutenção corretivas e preventivas da solução

7.8.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, atualizações, substituição de equipamentos defeituosos (garantia) que ela forneceu, manutenções corretivas e preventivas de todos os elementos da solução (hardware e software), bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE

7.8.2.A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações dos itens da Solução que permitam melhorar ou evoluir as suas funcionalidades, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes que a integram, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

7.8.3.Deverá ser realizado mensalmente procedimentos de manutenção preventiva tanto de verificação de ?boa saúde? do hardware quanto dos produtos de softwares instalados, conforme orientações do fabricante, sendo responsabilidade da CONTRATADA prover todas as correções e/ou atualizações que sejam necessárias.

7.8.4.Nos casos de manutenções, preventivas ou corretivas, em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a CONTRATANTE deverá ser previamente notificado, num prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, para que proceda internamente a aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente.

7.8.5.Durante o período de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento dos equipamentos, prestando todo tipo de apoio técnico necessário e intervenções necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas na solução contratada.

Suporte aos usuários da solução

7.8.6. A CONTRATADA deverá manter equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral.

Atendimento técnico

7.8.7. Deverá ser prestado, preferencialmente, de forma remota.

7.8.8. A CONTRATANTE deverá fornecer acesso remoto à CONTRATADA através de soluções especializadas (VPN, acesso remoto etc.).

7.8.9. Se for constatado que este serviço de suporte e manutenção, prestado de forma remota pela CONTRATADA, retarda a solução de suporte ou manutenção solicitadas, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA e ela deverá alocar técnicos capacitados para prestar serviços on-site.

7.8.10. Os custos relativos ao uso de soluções de conexão remota, deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, são de responsabilidade da CONTRATADA.

7.8.11. Os equipamentos de uso pessoal que porventura sejam necessários (notebooks, tablets, equipamentos de segurança pessoal etc.) deverão ser providos pela CONTRATADA.

7.8.12. Os chamados deverão ser atendidos por técnico(s) certificado(s)/capacitado(s) pelo fabricante. A comprovação da certificação/capacitação do(s) técnico(s) poderá ser exigida a qualquer momento durante a vigência do contrato.

7.8.13. A CONTRATADA deverá possuir suporte técnico qualificado de 1º, 2º e 3º níveis, bem como os firmwares e microcódigos dos equipamentos, de forma a prestar os serviços de manutenção e assistência técnica, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

7.8.14. Para todos os efeitos, vigoram os seguintes conceitos de Suporte Técnico (1º, 2º e 3º níveis):

7.8.14.1. Primeiro nível: equipe treinada para atender diretamente os usuários em demandas referentes a diagnóstico e tratamento de problemas, configuração e administração do ambiente e esclarecimento de dúvidas em geral;

7.8.14.2. Segundo nível: equipe multidisciplinar treinada, certificada e com grande experiência em ambientes críticos e complexos, que exigem alta disponibilidade;

7.8.14.3. Terceiro nível: escalonamento ao fabricante, devido à necessidade de retaguarda nas tecnologias suportadas.

7.8.15. Abertura de chamados :

7.8.15.1. Para atendimento aos serviços de suporte e manutenção, a CONTRATADA deverá oferecer atendimento à CONTRATANTE com possibilidade de abertura de chamados 24x7 (24 horas por dia, durante os sete dias da semana, inclusive feriados), sem limite de quantidade, por telefone ou sistema aberturas de chamados disponível em sítio da Internet.

7.8.15.2. O telefone fornecido deverá ser de discagem direta gratuita (DDG), ou de número de telefone fixo, com custo de ligação local;

7.8.15.3. Os canais de relacionamento deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA imediatamente após a assinatura do contrato;

7.8.15.4. Sempre que a CONTRATADA mudar quaisquer dos canais de relacionamento, deverá informar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.

7.8.15.5. Todas as demandas de suporte e manutenção deverão ser registradas em sistema de registro de chamados disponibilizado pela CONTRATADA, como forma de documentação, acompanhamento e medição de níveis de serviço.

7.8.15.6. Todos os chamados, abertos por telefone e pelo sítio da Internet, deverão possuir um número único de identificação (número de registro do chamado), gerado automaticamente e retornado por e-mail ou informado por telefone para o usuário solicitante.

7.8.15.7. O sistema de registro de chamados, quando em sítio da Internet, deverá obrigar o usuário a preencher, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Identificação do solicitante;
- b. E-mail;
- c. Telefone(s) de contato;

d. Descrição. Texto digitado pelo demandante.

7.8.15.8. Todo chamado aberto no sítio da Internet deverá retornar um e-mail para o usuário com todas as informações fornecidas e a data e hora de sua abertura e o número único de identificação.

7.8.15.9. A CONTRATADA deverá abrir chamados automáticos, com comunicação posterior à CONTRATANTE, para:

- a. Updates ou upgrades de softwares disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
- b. Instalações de patches de correção de erros e segurança disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
- c. Atualização de firmwares ou softwares de gateways e terminais telefônicos, disponibilizados em última versão pelos fabricantes;
- d. Atualizações, correções e manutenções preventivas da solução que sejam necessárias.

7.8.16. Prazos relacionados aos chamados:

7.8.16.1. A CONTRATADA deverá levar em consideração o Item 36 do Termo de Referência (NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO), para a solução de problemas identificados durante a prestação dos serviços.

7.8.17. Acompanhamento dos chamados:

7.8.17.1. Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE, para análise quanto ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

7.8.17.2. Todos os chamados, bem como as providências adotadas, deverão ser armazenados em sistema da CONTRATADA para controle de chamados e o acesso a esse sistema deverá estar disponível quando solicitado.

7.8.17.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios sobre a abertura e conclusão de chamados aos Gestores do contrato para acompanhamento dos NMS, com, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Número do registro.
- b. Identificação e contato do solicitante;
- c. Status. Ex.: Aguardando atendimento, em atendimento, aguardando posição de terceiro, Suspensa, Cancelada, concluída, etc.;
- d. Data e hora de abertura;
- e. Descrição. Texto digitado pelo demandante;
- f. Data da última atualização e responsável atual;
- g. Data de conclusão;

7.8.18. Mudança na situação de chamado:

7.8.18.1. Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado, uma notificação deve ser enviada ao usuário que abriu o chamado e/ou à equipe técnica da CONTRATANTE por meio de mensagem eletrônica, contendo informações de registro do chamado e da mudança de estado.

7.8.19. Interrupção de chamado:

7.8.19.1. A critério da CONTRATANTE, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:

- a. A CONTRATADA apresentar razões, aceitas pela CONTRATANTE, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle;
- b. Quando houver acordo com a CONTRATANTE para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;
- c. Quando for necessária a tomada de ação pela CONTRATANTE.

7.8.20. Encerramento de chamado:

7.8.20.1. Os chamados abertos somente poderão ser encerrados (fechados) após autorização da CONTRATANTE.

7.8.20.2. Para que um chamado seja considerado encerrado, os serviços executados devem ser adequadamente documentados, evidenciados e arquivados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA.

7.8.20.3. Qualquer chamado encerrado, sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

7.8.21. Relatório de Serviços Prestados (RSP):

7.8.21.1. O RSP deverá registrar todos os chamados referentes à prestação dos serviços, incluindo informações sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no mês e o respectivo cumprimento dos níveis de serviço.

7.8.21.2. No RSP deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Data-hora de registro do chamado;
- b. Data-hora de início do atendimento do chamado;
- c. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado;
- d. Número do ticket;
- e. Tipo de chamado;
- f. Elemento da solução;
- g. Identificação do problema;
- h. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- i. Identificação do técnico da Equipe Técnica da CONTRATANTE que solicitou o serviço;

- j. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- k. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- l. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.

7.8.22. Relatório de Indisponibilidade de Serviços (RIS):

7.8.22.1. Os RIS são relatórios mensais, contendo informações sintéticas e analíticas, das indisponibilidades de cada item de serviço contratado, com identificação do serviço, datas e horas e tempo total das de indisponibilidades.

7.8.22.2. No RIS deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Identificação do serviço;
- b. Identificação da unidade da CONTRATANTE onde o serviço está sendo executado;
- c. Identificação do número do ramal, quando aplicável;
- d. Número do chamado aberto, pela CONTRATADA ou CONTRATANTE, para relatar a indisponibilidade;
- e. Elemento da solução;
- f. Identificação do problema;
- g. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- h. Identificação do técnico da Equipe Técnica da CONTRATANTE que solicitou o serviço;
- i. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- j. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de NMS e o tempo extrapolado;
- k. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do NMS, se for o caso.

7.8.23. Os RSP e RIS deverão ser emitidos em arquivo eletrônico em formato de planilha e enviada e/ou armazenada em condições a serem definidas pelo MPT.

7.9. Níveis Mínimos de Serviço:

Nível de Severidade	Descrição	Horário de Atendimento	Tempo Máximo de Resposta
Crítica	O Cliente está experimentando um problema grave que resulta na impossibilidade de desempenhar uma atividade ou função essencial para seu negócio. Não há solução alternativa.	7x24h Todos os dias	Atendimento Remoto: 2 horas úteis
			Atendimento in loco: 4 horas úteis
Alta	O Cliente pode executar funções de trabalho, mas o desempenho é prejudicado ou bastante limitado.	08:00h às 18:00h Dias úteis	Atendimento Remoto: 4 horas úteis
			Atendimento in loco: 8 horas úteis
Média	A capacidade do Cliente de executar funções de trabalho não é afetada, mas funções ou procedimentos não-críticos são inutilizáveis ??ou difíceis de usar. Há solução alternativa disponível.	08:00h às 18:00h Dias úteis	24 horas úteis
Baixa	Os Serviços estão disponíveis e operacionais. Há impacto trivial nas operações do Cliente ou o Cliente requer informações ou assistência sobre as capacidades ou configuração dos Serviços.	08:00h às 18:00h Dias úteis (1)	48 horas úteis

Tópico 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Responsabilidade do Fornecedor

8.1. Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.

8.2. O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

Comunicação

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

Reunião inicial do contrato

8.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Fornecedora para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Registro de Ocorrências

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

Gestão e fiscalização do contrato

8.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto Estadual nº 10.216 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

8.7. O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto Estadual nº 10.216 de fevereiro de 2023.

8.8. O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

Fiscalização Técnica

8.9. O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto Estadual nº 10.216 de fevereiro de 2023.

8.10. O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

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

Verificação da manutenção das condições de habilitação do Fornecedor

8.12. O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

8.13. Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

8.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

8.15. Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

Tópico 9 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado sera recebido nas seguintes condições:

Recebimento do objeto

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

9.2. Os produtos ou serviços serão recebidos **definitivamente**, no prazo de 120 dias, contados do recebimento provisório, pelo Fiscal do Contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo, das condições exigidas no Termo de Referência.

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

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

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

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

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

??9.2.6. O mero recebimento sumário de produtos pela equipe de almoxarifado, com a respectiva assinatura de canhoto da Nota Fiscal, não implicará em recebimento provisório e/ou definitivo do objeto do contrato, os quais serão formalizados por meio de documento próprio pelo respectivo fiscal do contrato.

Prazo para correção de defeitos

9.3. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 07 dias, a contar da notificação do Fornecedor, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

Atesto da execução do objeto

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

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

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

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

9.7.1. A Nota Fiscal ou Fatura ainda deverá ser acompanhada pelos seguintes documentos:

- a. Certidões das Fazendas Públicas, Federal, Estadual e Municipal;
- b. Certidão Civil de Falência;
- c. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- d. Certidão de Regularidade de FGTS.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Liquidação da Despesa

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

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

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

9.12.2. os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;

9.12.3. o período respectivo de execução do contrato;

9.12.4. o valor a pagar; e

9.12.5. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Prazo de Pagamento

9.13. O pagamento será realizado de forma Mensalmente, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.

9.14. O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos deste Tópico, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto Estadual nº 9.561 de novembro de 2019.

9.15. A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

9.16. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

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

9.16.2. Nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a constatação de irregularidade no pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço ? FGTS não impede o ingresso do crédito na ordem cronológica de exigibilidade, e a unidade contratante pode reter parte do montante devido ao Fornecedor, limitada a retenção ao valor do débito verificado.

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

9.17.1. A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

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

Reajuste em caso de atraso no pagamento

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

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

Onde:

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

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

Vp = Valor da parcela em atraso;

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

Do reajuste do contrato

9.20. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período, será utilizado o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) como índice de reajustamento, ou outro que venha a substituí-lo no setor de telecomunicações.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
10.2. Forma de adjudicação	Lote único
10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	É não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
10.4. Prazo de validade das propostas	120

Justificativa da não reserva de cotas para Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP)

10.5 Justifica-se a não reserva de cotas para Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), para a presente contratação, em razão do não parcelamento do objeto. Além disso, a reserva de 25% para os itens que forem estimados a valores superiores a R\$80.000,00 (oitenta mil reais), bem como os itens que estiverem seu valor estimado abaixo de R\$80.000,00 (oitenta mil reais) ambas para ME ou EPP, podem ocasionar na incompatibilidade e conflito de tecnologias softwares, aparelhos, serviços por toda a solução a ser contratada, além de prejuízos para a Administração Pública.

Exigências de habilitação

10.6. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.go.gov.br/>.

- 10.6.1. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do Fornecedor, a licitante vencedora deverá apresentar a seguinte documentação complementar:
- a. A proposta da licitante deverá vir acompanhada de documentação técnica que comprove o atendimento de todos os requisitos deste Termo de Referência;

b. Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

c. Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

Qualificação técnica mínima exigida

10.7. A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o Fornecedor já forneceu equipamento compatível com o licitado ou prestou serviço, de forma satisfatória. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante e o nome e assinatura do responsável.

10.8. A título de comprovação da qualificação técnica, o Fornecedor deve comprovar ainda os requisitos de qualificação e habilitação exigidos na licitação.

Visita técnica facultativa

10.9. O Fornecedor poderá vistoriar o local onde serão entregues os bens e/ou executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade, mediante prévio agendamento de horário pelo telefone (62) 3201-2576, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.

10.10. O registro dessa Vistoria será formalizado através do ANEXO – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, que deverá ser assinado por um representante da empresa e outro da Administração.

10.11. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os Fornecedores não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência. Caso opte por não realizar a vistoria nos locais e instalações referentes a este objeto, deverá ser preenchido e assinado, pelo representante da empresa, o documento conforme ANEXO - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISITA TÉCNICA.

10.12. A visita tem a função de garantir, dessa forma, que o Fornecedor tenha pleno conhecimento da natureza e do escopo do projeto, dos serviços e dos fornecimentos, das condições topográficas, hidrológicas e climáticas que possam afetar sua execução; e dos materiais necessários para que sejam utilizados durante a construção e dos acessos aos locais onde serão executados os serviços.,

Subcontratação

10.13. Será admitida subcontratação, conforme disposto neste Termo de Referência, não eximindo a responsabilidade da CONTRATADA, observada a qualidade, a fidelidade ao objeto e a garantia sobre a totalidade dos serviços prestados, cabendo-lhe também a devida supervisão e coordenação dessas atividades;

Tópico 11 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA

11.1 Obrigações da Contratante:

11.1.1: Além das obrigações previstas neste Termo de Referência e de outras decorrentes da natureza do ajuste, a CONTRATANTE se obriga a:

11.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos, conforme disposto em regulamento

próprio da CONTRATANTE;

11.1.3. Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo, danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos servidores;

11.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis em razão de descumprimento das obrigações pactuadas;

11.1.5. Preencher e encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Fornecimento ou Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto em regulamento próprio da Contratante.

11.1.6. Receber os objetos entregues pela CONTRATADA que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas, devendo assinar ao final o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO;

11.1.7. Recusar, com a devida justificativa, de forma fundamentada, qualquer material entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA, assinalando prazo para que sejam promovidos os ajustes necessários ao correto fornecimento de bens/serviços contratados;

11.1.8. Informar à CONTRATADA, dentro do período de garantia, os novos locais para prestação da assistência técnica, caso ocorra remanejamento de equipamentos para outras unidades da CONTRATANTE não informadas na Ordem de Fornecimento de Bens;

11.1.9. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

11.1.10. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento que possam ter reflexos, de forma direta ou indireta, no cumprimento das obrigações avençadas, bem assim aquelas que possam comprometer o desempenho do objeto contratado;

11.1.11. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração

11.1.12. Comunicar à CONTRATADA todas as informações pertinentes ao fornecimento, tais como informações para assinatura de contrato, endereço para recolhimento da nota de empenho, equipe de fiscalização e outras informações que se façam necessárias.

11.2. Obrigações da Contratada:

11.2.1. A licitante vencedora se obriga a:

11.2.2. Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;

11.2.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências dos Fiscais do Contato e do Gestor do Contrato inerentes à execução do objeto contratual;

11.2.4. Fornecer o objeto adjudicado em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas neste Termo de Referência e seus anexos e na licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço;

11.2.5. Sanar, durante os prazos de garantia e suporte técnico, quaisquer irregularidades observadas pela CONTRATANTE, obedecidos os prazos máximos definidos neste Termo de Referência;

11.2.6. Responsabilizar-se pelo ônus de retirada e devolução dos equipamentos para realização de serviços de suporte técnico fora das dependências da CONTRATANTE, quando autorizado;

11.2.7. Substituir os itens defeituosos durante os prazos de garantia pactuados, responsabilizando-se pelo ônus do envio e retirada dos itens defeituosos nas localidades da CONTRATANTE, sem custo adicional;

11.2.8. Aceitar o fato de que as informações obtidas em decorrência da execução do presente Termo deverão ser mantidas em sigilo, não podendo qualquer partícipe às divulgar fora do âmbito deste instrumento;

11.2.9. Prestar os serviços de garantia e suporte técnico por meio de mão-de-obra especializada, de acordo com as condições deste Termo de Referência;

11.2.10. Não caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras, sob pena de rescisão contratual;

11.2.11. Cumprir todos os requisitos referentes às condições gerais e aos prazos para prestação dos serviços, responsabilizando-se pelas eventuais despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais despesas com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional a CONTRATANTE;

11.2.12. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços;

11.2.13. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, dada a inexistência de vínculo empregatício deles com a CONTRATANTE;

11.2.14. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pela CONTRATANTE, sem prejuízo de outras cominações legais ou contratuais que estiver sujeita;

11.2.15. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado e/ou representante da CONTRATADA, esta pagará à Contratante o valor correspondente, mediante o pagamento da Guia de Recolhimento da União - GRU, a ser emitida pelo CONTRATANTE no valor correspondente ao dano, acrescido das demais penalidades constantes do instrumento convocatório, observado o direito de contraditório e ampla defesa;

11.2.16. Acatar as exigências dos poderes públicos e pagar, às suas expensas, as multas que lhe sejam impostas pelas autoridades;

11.2.17. A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros;

11.2.18. Manter válidos, durante o período de vigência do contrato, os requisitos de qualificação e habilitação exigidos na licitação;

11.2.19. Informar, oficialmente à CONTRATANTE, quaisquer irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços prestados, o alcance dos níveis de serviços ou o bom andamento das atividades;

11.2.20. Levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medida cabíveis, bem como, comunicar por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer;

11.2.21. Cumprir rigorosamente com todas as programações e atividades inerentes ao objeto do Contrato;

11.2.22. Substituir qualquer equipamento durante o prazo de garantia se, em um período de 6 (seis) meses, ocorrer mais de 3 (três) chamados referentes ao mesmo problema (desde que a causa-raiz do mesmo tenha sido atribuída ao equipamento), ou mais de 5 (cinco) chamados referentes a problemas distintos (desde que a causa-raiz deles tenha

sido atribuída ao equipamento)

11.2.23. Ao término do contrato, a CONTRATADA prestará todo o apoio necessário à transição contratual, de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados;

11.2.24. Cessar a prestação do serviço ao final da vigência do contrato, independentemente de qualquer notificação prévia da CONTRATANTE;

11.2.25. Emitir a cada 06 (seis) meses carta de quitação ou documento equivalente, atestando não haver faturamento pendente de pagamento ou serviços não faturados no período anterior.

Tópico 12 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

12.1. Anexo do TR - MAPA DE PREÇOS.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
JULIANA SOUZA RIBEIRO CAMPOS	Integrante Administrativo	62 32014755	negp.ggf@gmail.com
LUDMILLA VIEIRA ARAUJO	Integrante Administrativo	62 32014755	ludmillavav@policiacivil.go.gov.br
EDUARDO DIAS DOS SANTOS	Integrante Requisitante	62 32012576	eduardods@policiacivil.go.gov.br

Versão do Doc. Padrão
0.04

GOIANIA - GO, aos 31 dias do mês de julho de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DIAS DOS SANTOS, Chefe de Seção**, em 31/07/2024, às 16:48, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **63098395** e o código CRC **B1EF3949**.

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



Referência: Processo nº 202300005029669



SEI 63098395