



TERMO DE REFERÊNCIA

SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA

TERMO DE REFERÊNCIA -TR-04

Número do Processo -
SISLOG
116963

Número do Processo -
SEI
202500005031936

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 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 202500005031936
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 27 de janeiro de 2023.

Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços (Contratação por Valor Global) - Prestação de serviços de solução de Voz sobre IP (VoIP), contemplando o licenciamento de ramais IP, assinatura de entroncamento SIP, implantação da solução (instalação, configuração e treinamento da plataforma), bem como o fornecimento, em regime de comodato, de aparelhos telefônicos IP SIP - Tipo 1 e Tipo 3.
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, sob demanda, nos termos do Cronograma constante neste TR (se aplicável por ordem de serviço).
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 60 (sessenta) meses, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao da divulgação do contrato assinado e respectiva publicação, no Portal Nacional de Contratações Públicas, conforme determina o art. 94 da Lei federal nº 14.133/2021. 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, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são

os seguintes:

Lote Único	
Descrição do item 001 - Código 4422 - Serviços de Telefonia, Licença de ramal.	
Informações Adicionais - Licenciamento de ramais IP (VoIP)	
Período (Meses)	60
Quantidade	50
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	seinfra - rua 5, nº 833 qd.5 lt.23, ed. palácio de prata - 7º andar - setor oeste - goiânia - go - cep 74115-060
Diferença Mínima	20,00
Valor Unitário	R\$ 18,74
Valor Total	R\$ 56.220,00
Descrição do item 002 - Código 4422 - Serviços de Telefonia, local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas (funcionalidade de CONTACT CENTER - SUPERVISOR).	
Informações Adicionais - Assinatura de entroncamento SIP com 30 canais e 50 ramais DDR	
Período (Meses)	60
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	seinfra - rua 5, nº 833 qd.5 lt.23, ed. palácio de prata - 7º andar - setor oeste - goiânia - go - cep 74115-060
Diferença Mínima	20,00
Valor Unitário	R\$ 1.042,40
Valor Total	R\$ 62.544,00
Descrição do item 003 - Código 4422 - Serviços de Telefonia, instalação e treinamento; plataforma PABX IP em Nuvem.	
Informações Adicionais - Implantação da solução (instalação, configuração e treinamento da plataforma)	
Período (Meses)	1
Quantidade	1
Unidade	servico (s)
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	seinfra - rua 5, nº 833 qd.5 lt.23, ed. palácio de prata - 7º andar - setor oeste - goiânia - go - cep 74115-060
Diferença Mínima	20,00
Valor Unitário	R\$ 1.504,84
Valor Total	R\$ 1.504,84
Descrição do item 004 - Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 1.	
Informações Adicionais - Aparelho telefone, ip sip tipo - 1 (comodato)	
Período (Meses)	60
Quantidade	40
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	seinfra - rua 5, nº 833 qd.5 lt.23, ed. palácio de prata - 7º andar - setor oeste - goiânia - go - cep 74115-060
Diferença Mínima	20,00
Valor Unitário	R\$ 19,15
Valor Total	R\$ 45.960,00
Descrição do item 005 - Código 119 - Telefone, IP SIP tipo - 3 , sem fio.	
Informações Adicionais - Aparelho telefone, ip sip tipo - 3 (comodato)	
Período (Meses)	60
Quantidade	10
Unidade	unidade
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	seinfra - rua 5, nº 833 qd.5 lt.23, ed. palácio de prata - 7º andar - setor oeste - goiânia - go - cep 74115-060
Diferença Mínima	20,00
Valor Unitário	R\$ 57,51
Valor Total	R\$ 34.506,00

3.2. O preço total estimado da contratação, de natureza não sigilosa, é de R\$ 200.734,84 (duzentos mil, setecentos e trinta e quatro reais e oitenta e quatro centavos).

3.3. O preço total estimado da contratação foi apurado com base em pesquisa de preços, realizada em conformidade com o Decreto Estadual nº 9.900, de 7 de julho de 2021,

3.4. Os preços estimados, unitários, totais e global, estabelecidos neste Termo de Referência constituem os preços máximos admitidos para adjudicação do objeto, não sendo permitida a adjudicação por valores superiores aos aqui definidos, em observância aos princípios da economicidade, eficiência e planejamento, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Tópico 4 - DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

4.1. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DO OBJETO

4.2. ESPECIFICAÇÕES - LICENÇA DE RAMAL IP (VoIP) (Descrição do item 001)

4.2.1. Sistema de Telefonia IP (VoIP) em nuvem corporativa

4.2.1.1. A solução de Telefonia IP (VoIP) deverá ser fornecida em ambiente de nuvem corporativa, integrada à Rede de Telefonia Pública Comutada - RTPC, garantindo capacidade mínima de 30 (trinta) chamadas simultâneas (canais) para tráfego entrante e saínte;

4.2.1.2. A integração da solução à RTPC deverá ocorrer no ambiente da CONTRATADA, não sendo permitida a instalação de equipamentos, appliances ou quaisquer infraestruturas físicas nas dependências da CONTRATANTE, que acessará a rede pública de telefonia por meio da solução de Telefonia IP em Nuvem;

4.2.1.3. A CONTRATADA deverá implantar a solução em alta disponibilidade (High Availability - HA), abrangendo tanto o acesso à RTPC quanto a disponibilização dos serviços de ramais e do portal de gerenciamento, utilizando, para tanto, dois ou mais datacenters, próprios e/ou contratados, geograficamente distintos;

4.2.1.4. O sistema deverá ser hospedado em datacenters localizados no território nacional, em conformidade com a legislação vigente;

4.2.1.5. A solução deverá ser baseada em tecnologia proprietária ou comercialmente suportada, não sendo admitidas soluções baseadas exclusivamente em software de código aberto, tais como Asterisk, Freeswitch ou equivalentes, de forma a assegurar suporte técnico especializado, atualização contínua e estabilidade operacional;

4.2.1.6. O serviço de Telefonia IP em Nuvem deverá ser baseado no protocolo SIP, em conformidade com a RFC 3261 e demais normas técnicas aplicáveis;

4.2.1.7. O sistema deverá disponibilizar ramais virtuais por meio de plataforma em nuvem, permitindo acesso aos serviços de telefonia e ao portal de gerenciamento por diferentes tecnologias de conexão à internet, tais como ADSL, banda larga, internet dedicada, 4G, 5G, entre outras;

4.2.1.8. O cabeamento da rede LAN necessário à interligação dos aparelhos telefônicos IP e dos computadores que utilizarem softphones consiste nos cabos que acompanham os próprios aparelhos, não sendo de responsabilidade da CONTRATANTE;

4.2.1.9. As chamadas realizadas entre ramais virtuais da solução corporativa da SEINFRA-GO deverão ocorrer sem custo adicional ("custo zero");

4.2.1.10. A solução deverá possuir gestão e configuração centralizadas, com interface administrativa acessível por meio de navegador de internet;

4.2.1.11. O sistema deverá manter o horário sincronizado, considerando o fuso horário local GMT-3 (Brasília), incluindo ajustes de horário de verão, quando aplicável, com suporte à sincronização por meio de servidor NTP;

4.2.1.12. A solução deverá possuir capacidade para atender plenamente à demanda da SEINFRA-GO, sem degradação da qualidade das chamadas, inclusive em períodos de pico de utilização;

4.2.1.13. O sistema deverá permitir a bilhetagem de todas as chamadas, bem como o controle do histórico de utilização de cada ramal;

4.2.1.14. Deverá ser possível a criação de perfis diferenciados de usuários, com definição de permissões por usuário e/ou ramal;

4.2.1.15. As informações de bilhetagem deverão ser acessíveis por meio de navegador de internet, permitindo a geração de relatórios, no mínimo, nos formatos CSV e PDF, contendo, entre outros, os seguintes campos:

número chamado (ligações locais, LDN, LDI, fixo ou móvel);

número do ramal originador;

data e hora de início da chamada;

localidade de destino;

duração da chamada;

4.2.1.16. Todos os acessos ao sistema deverão ocorrer mediante autenticação de usuários, devendo ser mantidos registros de logs de acesso para fins de auditoria;

4.2.1.17. O sistema deverá suportar criptografia do tráfego de sinalização e de voz, por meio dos protocolos TLS e SRTP, ou outros tecnicamente equivalentes;

4.2.1.18. A solução deverá suportar até 50 usuários, sendo disponibilizado um ramal por usuário;

4.2.1.19. A ativação e a desativação de usuários no sistema ocorrerão sob demanda da SEINFRA-GO, mediante Ordem de Serviço, não sendo exigida quantidade mínima de usuários ativos durante a vigência contratual;

4.2.1.20. O sistema deverá possibilitar chamadas simultâneas equivalentes, no mínimo, à metade da quantidade de ramais contratados;

4.2.1.21. O faturamento do serviço de ramais virtuais IP em nuvem ocorrerá conforme a planilha de itens e preços definida neste Termo de Referência.

4.2.2. REQUISITOS DO OBJETO PARA LICENÇA DE RAMAL IP (VoIP)

4.2.2.1. NÚMEROS DE ACESSO DDR (Discagem Direta a Ramal)

4.2.2.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar números de acesso DDR (Discagem Direta a Ramal) individualizados e associados aos ramais IP contratados, de modo a permitir o acesso direto a cada ramal por meio da Rede de Telefonia Pública Comutada - RTPC;

4.2.2.1.2 Preferencialmente, os números DDR disponibilizados deverão pertencer à área de numeração da cidade de Goiânia - GO (DDD 62), observadas as normas vigentes da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL;

4.2.2.1.3 Os números de linhas e ramais atualmente utilizados pela SEINFRA-GO na área da cidade de Goiânia - GO (DDD 62) deverão ser portados para a nova solução contratada, sempre que tecnicamente viável, em conformidade com a regulamentação da ANATEL. Para os ramais cujos números não sejam passíveis de portabilidade, a CONTRATADA deverá fornecer novos números DDR, preferencialmente vinculados à área de numeração de Goiânia - GO (DDD 62);

4.2.2.1.4 Para fins de habilitação técnica e manutenção da execução contratual, a CONTRATADA deverá comprovar, de forma contínua e a qualquer tempo, sob pena de desclassificação ou aplicação de sanções contratuais:

4.2.2.1.4.1 titularidade e ativação de código de roteamento de portabilidade (RN1 - Routing Number) válido e operacional;

4.2.2.1.4.2 detenção de recursos de numeração outorgados pela ANATEL, compatíveis com o DDD 62, vedada a utilização de numeração de terceiros sem o devido amparo regulatório;

4.2.2.1.4.3 integração ativa, regular e operacional à Base de Dados Nacional (BDN), por intermédio da entidade administradora da portabilidade numérica, no âmbito da Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR), apta à execução de todas as etapas do processo de portabilidade;

4.2.2.1.5 Todas as chamadas originadas (chamadas saíntes) a partir da solução deverão apresentar identificação do número chamador ("binagem"), utilizando números DDR vinculados à solução contratada, conforme critérios operacionais definidos pela SEINFRA-GO.

4.2.2.2. TARIFAÇÃO DE CHAMADAS

4.2.2.2.1 O serviço deverá ser prestado com tarifação na modalidade de chamadas ilimitadas por ramal para destinos locais e de longa distância nacional (LDN), tanto para números fixos quanto móveis, observadas as condições contratuais;

4.2.2.2.2 As chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) deverão permanecer bloqueadas por padrão. Eventual desbloqueio somente poderá ocorrer mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, hipótese em que as chamadas LDI serão tarifadas conforme plano básico de chamadas internacionais da CONTRATADA, devidamente homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e vigente à época da realização das chamadas;

4.2.2.2.3 Os valores aplicáveis às chamadas LDI, quando autorizadas, deverão ser previamente informados à CONTRATANTE, de forma clara e transparente, e estarão sujeitos à fiscalização e à glosa, nos termos do contrato.

4.2.2.3. SOFTPHONES

4.2.2.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar softphones compatíveis com a solução ofertada, nas versões para Android, iOS e computadores pessoais (PC), customizados ou configurados para operação com a plataforma de Telefonia IP (VoIP), conforme demanda da CONTRATANTE, na quantidade de até o total de ramais contratados;

4.2.2.3.2 Os softphones disponibilizados deverão suportar, no mínimo, os seguintes padrões de compressão e descompressão de áudio (codecs):

G.711;
G.729 a/b;

4.2.2.3.3 Os softphones deverão suportar criptografia da sinalização por meio do protocolo TLS (Transport Layer Security);

4.2.2.3.4 Os softphones deverão suportar criptografia do tráfego de voz por meio do protocolo SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol);

4.2.2.3.5 A interface gráfica dos softphones deverá estar disponível em língua portuguesa, de modo a facilitar sua utilização pelos usuários da CONTRATANTE;

4.2.2.3.6 Os softphones deverão possuir processo de instalação simples e intuitivo, compatível com os sistemas operacionais suportados;

4.2.2.3.7 O valor referente à disponibilização e utilização dos softphones deverá estar integralmente incluído no valor da licença mensal dos ramais, não sendo admitida a cobrança de valores adicionais por esse item;

4.2.2.3.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar manuais de utilização em língua portuguesa para todos os softphones ofertados, em formato digital, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

4.2.2.3.9 A solução deverá garantir compatibilidade com outros softphones baseados no protocolo SIP, em conformidade com a RFC 3261, permitindo a utilização de softwares de terceiros destinados a computadores (Windows 8, Windows 10 ou superior) e dispositivos móveis (Android e iOS), desde que tecnicamente compatíveis com a solução contratada.

4.2.2.4. SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO INICIAL

4.2.2.4.1 A CONTRATADA deverá prestar o serviço de configuração inicial da solução de Sistema de Telefonia IP (VoIP) em Nuvem, contemplando todas as atividades necessárias para o pleno e adequado funcionamento da solução contratada;

4.2.2.4.2 O serviço de configuração inicial deverá abranger, no mínimo:

- a criação e habilitação de todas as contas de usuários indicadas pela SEINFRA-GO;
- a configuração de perfis de acesso e de utilização da solução, em conformidade com os requisitos operacionais e administrativos definidos pela SEINFRA-GO;
- a configuração e ativação dos números DDR, incluindo aqueles fornecidos pela CONTRATADA e os números devidamente portados, quando aplicável;
- a configuração e ativação dos serviços de bilhetagem, relatórios e registros de chamadas;
- a realização de todas as demais configurações técnicas e operacionais necessárias ao pleno funcionamento da solução de Telefonia IP em Nuvem;

4.2.2.4.3 Os serviços de configuração inicial deverão ser executados de forma assistida, observadas as boas práticas técnicas e as normas aplicáveis;

4.2.2.4.4 O custo referente à prestação dos serviços de configuração inicial deverá estar integralmente incluído nos valores ofertados pela CONTRATADA para os serviços de Telefonia IP em Nuvem, não sendo admitida a cobrança de valores adicionais a esse título.

4.3. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DO OBJETO - ASSINATURA ENTRONCAMENTO SIP com 30 canais e 50 ramais DDR (Tráfego Nacional Ilimitado) (Descrição do item 002 - Serviços de Telefonia local e LDN com PABX IP na nuvem, com ligações ilimitadas)

4.3.1. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DO OBJETO - RAMAL IP

4.3.1.1 O sistema deverá permitir o registro simultâneo de um mesmo usuário em, no mínimo, 3 (três) dispositivos, sendo, por exemplo:

- 1 (um) telefone IP;
- 1 (um) computador (notebook ou desktop);
- 1 (um) smartphone;

4.3.1.2 Os ramais IP e suas funcionalidades deverão ser compatíveis com os aparelhos telefônicos IP especificados neste Termo de Referência, ainda que tais equipamentos sejam fornecidos por fabricantes ou fornecedores distintos, preservando a interoperabilidade da solução;

4.3.1.3 O sistema deverá permitir desvio incondicional de chamadas;

4.3.1.4 O sistema deverá permitir desvio de chamadas em caso de ocupado;

4.3.1.5 O sistema deverá permitir desvio de chamadas em caso de não atendimento;

4.3.1.6 O sistema deverá permitir desvio de chamadas em caso de indisponibilidade do ramal;

4.3.1.7 O sistema deverá permitir o atendimento alternado de, no mínimo, duas chamadas simultâneas por ramal;

4.3.1.8 O sistema deverá permitir que as chamadas sejam estacionadas (chamada em espera), com execução de música em espera ou mensagem institucional, até o momento de sua recuperação;

4.3.1.9 O sistema deverá prover funcionalidade de música em espera ou mensagem institucional, no mínimo, nas seguintes situações:

- quando uma chamada for colocada em espera;
- quando uma chamada for transferida;
- quando uma chamada estiver em fila de atendimento;

4.3.1.10 O sistema deverá possibilitar a transferência de chamadas anunciadas, permitindo que o usuário que receberá a chamada seja previamente informado;

4.3.1.11 O sistema deverá prover a funcionalidade de retomada de transferência, possibilitando que chamadas transferidas sem atendimento retornem automaticamente ao ramal de origem;

4.3.1.12 O sistema deverá prover a funcionalidade "Não Perturbe", permitindo o bloqueio temporário do recebimento de chamadas;

4.3.1.13 O sistema deverá permitir a realização de conferência com, no mínimo, três participantes simultâneos;

4.3.1.14 O sistema deverá permitir a programação de ramais em grupos, com atendimento por busca automática, simultânea ou sequencial;

4.3.1.15 Para fins de configuração de perfis de usuário e/ou ramal e de controle de uso da telefonia, o sistema deverá permitir, no mínimo, as seguintes classes de restrição:

Irrestrito: autorizado a originar quaisquer tipos de chamadas;

Restrito à rede pública: não autorizado a originar chamadas para a RTPC;

Restrito para chamadas LDI: não autorizado a originar chamadas de longa distância internacional;

4.3.1.16 O sistema deverá permitir a liberação de números específicos, como números 0800, incluindo, por exemplo, o número da Ouvidoria da SEINFRA-GO;

4.3.1.17 O sistema deverá permitir o bloqueio de números indesejados, tais como números 0300 e outros prefixos associados a propaganda comercial, conforme critérios definidos pela SEINFRA-GO;

4.3.1.18 O sistema deverá permitir o bloqueio de chamadas a cobrar;

4.3.1.19 O sistema deverá possuir sinalização de chamada em espera, visível ou audível ao usuário;

4.3.1.20 O sistema deverá implementar funcionalidade de chefe e secretária, permitindo que chamadas destinadas a um ramal principal possam tocar e ser atendidas em um ramal secundário;

4.3.1.21 O sistema deverá permitir que o usuário acesse o histórico de chamadas realizadas, recebidas e não atendidas de seu ramal;

4.3.1.22 O sistema deverá permitir a discagem abreviada, possibilitando a atribuição de códigos curtos de até 2 (dois) dígitos para chamadas frequentes;

4.3.1.23 O sistema deverá permitir a configuração de toque simultâneo ou sequencial, de modo que, no recebimento de uma chamada:

o ramal possa tocar simultaneamente em todos os dispositivos registrados; ou

de forma sequencial, nos dispositivos configurados (telefone IP, softphone móvel e softphone em PC), conforme política definida pela SEINFRA-GO.

4.4. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DO OBJETO - FORNECIMENTO DO APARELHO (locação), IP SIP Tipo 1 (novo) (Descrição do item 003 - Código 119 - Telefone IP SIP Tipo 1)

4.4.1. ESPECIFICAÇÕES DO APARELHO TELEFÔNICO IP SIP - TIPO 1

4.4.1.1 O aparelho telefônico IP SIP - Tipo 1 deverá ser novo, sem uso anterior, fornecido em regime de locação, plenamente compatível com a solução de Telefonia IP (VoIP) contratada;

4.4.1.2 O equipamento deverá suportar, no mínimo, os seguintes protocolos e padrões:

SIP (RFC 3261);

SIP v2;

TCP/IP e UDP;

TR-069;

IEEE 802.1X;

IEEE 802.1p/q (VLAN Tagging);

TLS;

SRTP;

4.4.1.3 O equipamento deverá possuir 2 (duas) portas Ethernet com conector RJ-45, com velocidade mínima de 10/100/1000 Mbps, sendo:

1 (uma) porta para conexão à rede LAN;

1 (uma) porta para conexão com computador (estação de trabalho);

4.4.1.4 O aparelho deverá possuir visor LCD, com resolução mínima de 128 x 48 pixels, podendo ser monocromático com retroiluminação (backlight) ou colorido;

4.4.1.5 O equipamento deverá suportar audioconferência com, no mínimo, 3 (três) participantes simultâneos;

4.4.1.6 O aparelho deverá permitir as seguintes funcionalidades básicas:

chamada em espera (hold);

mudo (mute);

ajuste de volume da campainha;

transferência de chamadas;

discagem rápida;

4.4.1.7 O equipamento deverá possuir viva-voz (hands-free) com áudio em alta definição (HD Audio);

4.4.1.8 O aparelho deverá possuir suporte mínimo a 2 (duas) contas SIP distintas;

4.4.1.9 O equipamento deverá possuir conector RJ-9 para fone de ouvido (headset);

4.4.1.10 O aparelho deverá permitir a configuração de rede de forma manual ou automática, por meio de DHCP;

4.4.1.11 O equipamento deverá suportar os seguintes codecs de voz e recursos de áudio, ou equivalentes:

G.711 μ -law e A-law;

G.722 (banda larga);

G.726 ou G.726-32;

G.729 A/B;

DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC 2833 e SIP INFO);

VAD (Voice Activity Detection);

CNG (Comfort Noise Generation);

AEC (Acoustic Echo Cancellation);

PLC (Packet Loss Concealment);

AJB (Adaptive Jitter Buffer);

4.4.1.12 O equipamento deverá permitir a sincronização automática de data e hora por meio de SNTP/NTP (Network Time Protocol);

4.4.1.13 O aparelho deverá permitir autopvisionamento, possibilitando a configuração remota e em massa de ramais;

4.4.1.14 O equipamento deverá possuir suporte a criptografia de sinalização e mídia, por meio dos protocolos TLS e SRTP;

4.4.1.15 O aparelho deverá possuir suporte aos padrões IEEE 802.3af e/ou IEEE 802.3at (PoE – Power over Ethernet);

4.4.1.16 A interface do equipamento deverá estar disponível em língua portuguesa (Português – Brasil);

4.4.1.17 O aparelho deverá possuir fonte de alimentação externa, com entrada 100 a 240 VCA, 50/60 Hz, quando não alimentado via PoE;

4.4.1.18 O equipamento deverá possuir garantia mínima de 12 (doze) meses, durante toda a vigência contratual, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência;

4.4.1.19 O aparelho deverá possuir certificação válida da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos da legislação vigente.

4.5. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DO OBJETO - FORNECIMENTO DO APARELHO TELEFÔNICO (locação), IP SIP Tipo 3, sem fio (novo) (Descrição do item 004 – Código 119 – Telefone IP SIP Tipo 3, sem fio)

4.5.1. ESPECIFICAÇÕES DO APARELHO TELEFÔNICO IP SIP - TIPO 3 (SEM FIO)

4.5.1.1 O equipamento deverá ser fornecido novo, sem uso anterior, em regime de locação, composto por 1 (uma) base DECT e 1 (um) terminal sem fio (handset);

4.5.1.2 A base DECT deverá possuir porta Ethernet 10/100 Mbps ou superior, com conector RJ-45, sendo desejável a existência de 2 (duas) portas Ethernet (1 WAN e 1 LAN para PC), com conector RJ-45;

4.5.1.3 O terminal sem fio deverá ser fornecido com base própria para carregamento;

4.5.1.4 O equipamento deverá suportar, no mínimo, os seguintes protocolos e padrões:

SIP (RFC 3261);

SIP v2;

TCP/IP e UDP;

TR-069;

IEEE 802.1X;

IEEE 802.1p/q (VLAN Tagging);

TLS;

SRTP;

4.5.1.5 O equipamento deverá suportar audioconferência com, no mínimo, 3 (três) participantes simultâneos;

4.5.1.6 O terminal deverá permitir as seguintes funcionalidades:

chamada em espera (hold);

mudo (mute);

ajuste de volume da campainha;

transferência de chamadas;

discagem rápida;

4.5.1.7 O equipamento deverá permitir a configuração de rede manual ou automática, por meio de DHCP;

4.5.1.8 O equipamento deverá suportar os seguintes codecs de voz e recursos de áudio, ou equivalentes:

G.711 μ -law e A-law;

G.722 (banda larga);

G.726 ou G.726-32;

G.729;

G.723;

iLBC;
DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC 2833 e SIP INFO);
VAD, CNG, AEC, PLC e AJB;

- 4.5.1.9** O equipamento deverá permitir a sincronização automática de data e hora por meio de SNTP/NTP;
- 4.5.1.10** O aparelho deverá permitir autoprovisionamento, possibilitando a configuração remota e em massa de ramais;
- 4.5.1.11** O equipamento deverá possuir suporte à criptografia de sinalização e mídia, por meio dos protocolos TLS e SRTP;
- 4.5.1.12** A interface do terminal deverá estar disponível em língua portuguesa (Português - Brasil);
- 4.5.1.13** O equipamento deverá possuir display LCD colorido, com tamanho mínimo de 1,8 polegadas, com interface gráfica;
- 4.5.1.14** O terminal deverá possuir conector para fone de ouvido (headset) padrão 3,5 mm;
- 4.5.1.15** O peso máximo do terminal portátil deverá ser de até 200 g (duzentos gramas);
- 4.5.1.16** O equipamento deverá ser fornecido com 1 (um) aparelho de mão DECT por base;
- 4.5.1.17** O equipamento deverá suportar protocolo RF DECT 6.0 ou superior, com suporte aos padrões CAP e CAT-iq 1.0 ou superior, operando na faixa de frequência de 1,91 a 1,92 GHz, conforme regulamentação brasileira;
- 4.5.1.18** O equipamento deverá permitir configuração por meio de navegador de internet, utilizando protocolo HTTP ou superior;
- 4.5.1.19** O equipamento deverá possuir identificação de chamadas, com suporte a DTMF e FSK;
- 4.5.1.20** A base DECT deverá possuir capacidade para registrar até 5 (cinco) ramais sem fio DECT;
- 4.5.1.21** O equipamento deverá possuir capacidade incorporada para até 4 (quatro) contas IP;
- 4.5.1.22** O equipamento deverá permitir atualização de firmware, inclusive por meio da base DECT;
- 4.5.1.23** O equipamento deverá possuir fonte de alimentação externa para a base DECT e para a base de carregamento do terminal, com entrada 100 a 240 VCA, 50/60 Hz, ou alimentação equivalente;
- 4.5.1.24** O terminal sem fio deverá possuir bateria de íons de lítio (Li-ion) com capacidade mínima de 600 mAh, ou superior;
- 4.5.1.25** O terminal deverá possuir autonomia mínima de:
 - 180 (cento e oitenta) horas em modo de espera (standby);
 - 12 (doze) horas em conversação;
- 4.5.1.26** O equipamento deverá possuir garantia mínima de 12 (doze) meses, durante toda a vigência contratual;
- 4.5.1.27** O equipamento deverá possuir certificação válida da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, nos termos da legislação vigente.

4.6. SERVIÇOS DE TELEFONIA, INSTALAÇÃO E TREINAMENTO; PLATAFORMA PABX IP EM NUVEM / TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS

- 4.6.1** A CONTRATADA deverá prestar serviços de telefonia local e de longa distância nacional (LDN), por meio de Plataforma de PABX IP em Nuvem, contemplando a implantação da solução, a integração com a Rede de Telefonia Pública Comutada - RTPC e a disponibilização dos equipamentos telefônicos IP previstos neste Termo de Referência;
- 4.6.2** Os números DDR deverão pertencer, preferencialmente, à área de numeração da cidade de Goiânia - GO (DDD 62), sendo assegurada a identificação automática do número chamador ("binagem") em todas as chamadas originadas, conforme critérios operacionais definidos pela SEINFRA-GO;
- 4.6.3** O serviço será prestado com tarifação na modalidade de chamadas ilimitadas por ramal para destinos locais e de longa distância nacional (LDN), tanto para números fixos quanto móveis, permanecendo bloqueadas por padrão as chamadas de Longa Distância Internacional (LDI). Eventual desbloqueio de chamadas LDI somente poderá ocorrer mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, hipótese em que a tarifação observará o plano básico homologado pela CONTRATADA junto à ANATEL, vigente à época da realização das chamadas;
- 4.6.4** A CONTRATADA deverá realizar a instalação, configuração e ativação da plataforma de PABX IP em Nuvem, incluindo, no mínimo:
 - configuração dos ramais, classes de ramais e grupos de ramais;
 - configuração de atendedor automático;
 - configuração de mensagens institucionais e música em espera;
 - configuração de operadores e usuários por meio de interface web ou aplicação desktop, quando aplicável;
- 4.6.5** A CONTRATADA deverá promover 01 (um) treinamento técnico sobre a solução de central telefônica em nuvem, com carga horária total de até 08 (oito) horas, destinado ao gestor do contrato e aos demais servidores indicados pela CONTRATANTE, limitado a uma turma de até 8 (oito) participantes;
- 4.6.6** O treinamento poderá ser realizado remotamente ou presencialmente, nas dependências da CONTRATANTE, conforme conveniência administrativa, em data a ser definida de comum acordo entre as partes;

4.6.7 O treinamento deverá abranger, no mínimo:

configuração e utilização dos aparelhos telefônicos IP;
operação dos softphones homologados pela CONTRATADA;
administração básica da plataforma PABX IP em Nuvem;
gestão de ramais, grupos de ramais e permissões;
operação do atendedor automático e mensagens institucionais;
procedimentos básicos de suporte e resolução de incidentes;

4.6.8 Ao final do treinamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE material didático complementar, contendo tutorial prático e detalhado, em formato digital, com orientações passo a passo sobre a operação e a administração da solução contratada, incluindo, no mínimo:

criação, ativação e desativação de ramais;
configuração de perfis de usuários e permissões;
inclusão e exclusão de números DDR;
configuração de grupos de ramais e filas de atendimento;
parametrização de atendedor automático e mensagens institucionais;
consulta de relatórios e bilhetagem;
procedimentos básicos de manutenção operacional e boas práticas de uso;

4.6.9 Todos os serviços de instalação, configuração, ativação e treinamento descritos neste item deverão estar integralmente incluídos no valor global da contratação, não sendo admitida a cobrança de quaisquer valores adicionais a esse título.

Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação de prestação de serviços de Solução de Voz sobre IP (VoIP), contemplando o licenciamento de ramais IP, a assinatura de entroncamento SIP, a implantação da solução (instalação, configuração e treinamento da plataforma), bem como o fornecimento, em regime de locação, de aparelhos telefônicos IP SIP - Tipo 1 e Tipo 3, encontra-se devidamente fundamentada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), elaborado em conformidade com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

5.1.1. A contratação justifica-se pela necessidade de assegurar meios adequados, contínuos e padronizados de comunicação entre agentes públicos, servidores, contribuintes e demais interessados, de modo a garantir o pleno funcionamento das atividades institucionais da Secretaria de Estado da Infraestrutura - SEINFRA. A demanda decorre da inexistência de solução tecnológica de comunicação atualmente contratada, sendo a implantação da Solução de Voz sobre IP (VoIP) necessária para a modernização da infraestrutura de telecomunicações e para o aprimoramento da gestão dos serviços de telefonia.

5.2. A adoção da tecnologia VoIP possibilitará a padronização da comunicação institucional, a definição de regras e políticas de uso da telefonia corporativa, o aprimoramento da rastreabilidade das chamadas e a mitigação de falhas operacionais, contribuindo para maior eficiência e controle das rotinas administrativas e operacionais da SEINFRA.

5.3. Ressalte-se que a SEINFRA é uma Secretaria recém-criada, nos termos da Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023 (art. 16, inciso VI, e art. 30, inciso III), e, portanto, ainda não dispõe de contrato vigente voltado à prestação de serviços de comunicação telefônica compatíveis com suas necessidades institucionais. Ademais, trata-se de contratação de natureza contínua e indispensável ao desempenho das atividades finalísticas e de apoio da Secretaria, conforme registrado nos Processos SEI nº 202520920000239 e nº 74535377.

5.3.1. A ausência da contratação comprometeria a comunicação entre as unidades administrativas, parceiros institucionais e demais entes da Administração Pública, além de impactar negativamente o suporte às frentes móveis, obras públicas, atividades de campo e projetos sob responsabilidade da SEINFRA.

5.4. A contratação também se justifica pela necessidade de disponibilização de aparelhos telefônicos IP, licenças de ramais, entroncamento SIP e demais componentes que integram a solução de telefonia VoIP, de forma a suprir adequadamente as demandas de infraestrutura de telecomunicações da Secretaria. A implementação da plataforma PABX IP em nuvem permitirá a integração das unidades administrativas, viabilizando chamadas internas sem custo adicional e assegurando uma solução centralizada, escalável e compatível com as boas práticas de Tecnologia da Informação e Comunicação no setor público.

5.5. A análise da Solução de Voz sobre IP (VoIP) demonstra que esta representa a alternativa mais adequada para garantir a disponibilidade contínua dos serviços de comunicação, além de contribuir para o aprimoramento dos processos organizacionais e para o suporte à infraestrutura e ao portfólio de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação necessários às atividades da SEINFRA. Conforme os levantamentos realizados no Estudo Técnico Preliminar, considerando o melhor custo-benefício para a Administração Pública e a essencialidade do objeto, justifica-se plenamente a contratação da solução proposta.

5.5.1. Dessa forma, a contratação da solução proposta mostra-se necessária e adequada ao atendimento do interesse público, contribuindo para a eficiência administrativa, a racionalização de recursos e a melhoria da comunicação institucional, em consonância com os princípios estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.

Vantagens da solução de voz sobre IP (VoIP) :

5.6. A contratação tem por finalidade implementar uma infraestrutura de telecomunicações unificada, moderna e eficiente, capaz de atender às seguintes necessidades identificadas:

5.6.1 Integração institucional: possibilitar a interligação das unidades administrativas da SEINFRA por meio de infraestrutura única de comunicação, favorecendo a padronização dos meios de contato interno e externo;

5.6.2 Aderência tecnológica: adotar solução compatível com os padrões tecnológicos atualmente utilizados pela

Administração Pública e com práticas consolidadas de mercado, assegurando interoperabilidade e sustentabilidade técnica;

5.6.3 Racionalização dos processos: contribuir para a melhoria do fluxo de comunicação interna, reduzindo o tempo de resposta às demandas administrativas e operacionais relacionadas às atividades institucionais;

5.6.4 Economicidade: substituir ou evitar soluções tradicionais de telefonia com maior custo operacional, mediante a utilização de tecnologia VoIP, sem prejuízo da qualidade e da disponibilidade do serviço;

5.6.5 Suporte à mobilidade funcional: permitir a utilização dos serviços de comunicação por servidores em diferentes unidades administrativas e frentes de trabalho, observadas as necessidades operacionais da SEINFRA;

5.6.6 Agilidade: reduzir o tempo de resposta às demandas internas e aprimorar os serviços de TIC prestados;

5.6.7 Eficiência e economia: atender às demandas de comunicação da SEINFRA por meio da solução de Voz sobre IP (VoIP), que oferece maior qualidade dos serviços e custos inferiores à telefonia fixa convencional;

5.6.8 Modernização: adquirir aparelhos telefônicos e equipamentos que compõem a solução de comunicação VoIP;

5.6.9 Mobilidade: ampliar a agilidade e a eficiência na comunicação entre diferentes centros de custo da Secretaria, mediante a integração dos sistemas de comunicação via VoIP;

5.6.10 Excelência em TIC: disponibilizar uma infraestrutura de telecomunicações unificada entre as unidades administrativas da SEINFRA, assegurando a redução do tempo de resposta às demandas operacionais internas;

5.6.11 Otimização dos recursos públicos: favorecer o controle, a gestão e a segurança dos serviços de comunicação, em alinhamento com boas práticas de governança em telecomunicações;

5.6.12 Aproveitamento da infraestrutura existente: utilizar a rede de dados já disponível no âmbito da Administração Estadual, observadas as condições técnicas e de segurança, evitando investimentos desnecessários e sobreposições de soluções.

Vantagens do Telefone IP SIP tipo 1, sem fio (locação) e Telefone IP SIP tipo 3, sem fio (locação)

5.7. A contratação, em regime de locação, dos Telefones IP SIP tipo 1, sem fio, e tipo 3, sem fio, mostra-se tecnicamente adequada e economicamente vantajosa para a Administração Pública, à luz dos princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público, apresentando, em síntese, as seguintes vantagens, destacando-se:

5.7.1 Redução do dispêndio inicial, ao afastar a necessidade de aquisição definitiva dos equipamentos, permitindo melhor planejamento orçamentário e financeiro, bem como a alocação mais eficiente dos recursos públicos;

5.7.2 Manutenção e suporte técnico inclusos, compreendendo reparos, ajustes, reposição e substituição de equipamentos defeituosos ou inoperantes, sem ônus adicional para a Administração, assegurando a adequada prestação do serviço;

5.7.3 Previsibilidade de custos, uma vez que a locação consolida em valor mensal único o uso dos equipamentos, sua manutenção e eventual substituição, mitigando riscos de despesas imprevistas ao longo da vigência contratual;

5.7.4 Atualização tecnológica contínua, evitando a obsolescência dos equipamentos e assegurando compatibilidade permanente com a solução de Voz sobre IP (VoIP) adotada;

5.7.5 Mitigação do risco de obsolescência tecnológica, tendo em vista que a locação possibilita a atualização ou substituição dos aparelhos ao longo da execução contratual, garantindo compatibilidade contínua com a solução de Voz sobre IP (VoIP) adotada;

5.7.6 Flexibilidade operacional, especialmente em razão da utilização de aparelhos sem fio, que favorecem a mobilidade dos usuários e a adaptação a alterações de layout, realocações de equipes ou mudanças organizacionais;

5.7.7 Continuidade dos serviços administrativos, considerando que a substituição de equipamentos, quando necessária, pode ser realizada de forma célere pela contratada, reduzindo impactos operacionais decorrentes de falhas técnicas;

5.7.8 Ajuste do quantitativo às necessidades institucionais, permitindo adequações durante a vigência contratual, quando tecnicamente justificadas, evitando a aquisição de bens em quantidade superior ou inferior à demanda real;

5.7.9 Otimização do custo-benefício, ao permitir a adequação do quantitativo e do tipo de equipamento às reais necessidades dos setores, evitando superdimensionamento ou subutilização de recursos;

5.7.10 Racionalização da gestão patrimonial, ao afastar a incorporação dos equipamentos ao ativo permanente da Administração, reduzindo custos administrativos relacionados ao controle patrimonial, depreciação e desfazimento de bens.

5.8. Dessa forma, a opção pela locação dos Telefones IP SIP tipo 1 e tipo 3 revela-se compatível com as boas práticas de gestão pública e com o entendimento consolidado dos órgãos de controle, ao promover eficiência operacional, economicidade e sustentabilidade da solução de comunicação institucional.

5.8.1 Atualmente, não temos a rede de telefonia VoIP e nem terminais de telefonia que utilizam de tecnologia de Ramais de PABX virtual ou, até mesmo, de serviço de telefonia de acesso analógico à operadora. A contratação é contínua e essencial para o desempenho das atividades institucionais e operacionais da SEINFRA, conforme previsto no Processo SEI nº 202520920000239 e 74535377. Sua não execução compromete a comunicação entre unidades administrativas, parceiros institucionais e demais esferas da administração pública, além de inviabilizar o suporte a frentes móveis, obras públicas e

projetos de campo.

Riscos e prejuízos da não contratação

5.9. A não contratação da Solução de Voz sobre IP (VoIP) acarretará riscos relevantes à continuidade, eficiência e qualidade das atividades institucionais da SEINFRA, dentre os quais destacam-se:

5.9.1 Comprometimento da comunicação institucional, interna e externa, dificultando a interação entre servidores, unidades administrativas, demais órgãos públicos e cidadãos, especialmente em situações que demandem resposta imediata;

5.9.2 Prejuízo à eficiência administrativa, tendo em vista que a inexistência de canal estruturado de comunicação por voz limita a fluidez dos processos internos e a coordenação das atividades operacionais;

5.9.3 Impacto negativo no atendimento ao cidadão e a outros entes públicos, considerando que determinados tipos de demandas exigem comunicação síncrona, não sendo plenamente atendidas por meios exclusivamente digitais;

5.9.4 Redução da flexibilidade dos canais de comunicação, impedindo a utilização do meio mais adequado conforme a natureza, urgência e criticidade da demanda apresentada;

5.9.5 Aumento da vulnerabilidade institucional, decorrente da dependência exclusiva de meios digitais, como e-mail e sistemas eletrônicos, os quais estão sujeitos a falhas técnicas, indisponibilidades ou limitações operacionais;

5.9.6 Dificuldade na gestão de situações emergenciais ou críticas, nas quais a comunicação por voz permanece como meio prioritário para resposta rápida, tomada de decisão e mitigação de riscos operacionais;

5.9.7 Risco à continuidade dos serviços públicos, uma vez que a ausência de solução estruturada de telefonia pode comprometer a comunicação em frentes móveis, obras públicas, atividades de campo e ações interinstitucionais;

5.9.8 Inviabilidade de atendimento ativo e receptivo padronizado, diante da impossibilidade de estruturação de centrais de atendimento, com prejuízo à implantação de funcionalidades como PABX IP, gravação de chamadas, geração de relatórios gerenciais e padronização dos fluxos de atendimento institucional.

5.9.9 Dessa forma, a não contratação da Solução de Voz sobre IP (VoIP) representa risco significativo ao regular funcionamento das atividades institucionais da SEINFRA, podendo comprometer a eficiência administrativa, a continuidade do serviço público e o atendimento ao interesse público, em afronta aos princípios previstos na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Benefícios esperados da solução de voz sobre IP (VoIP):

6. A adoção da Solução de Voz sobre IP (VoIP) atende diretamente às necessidades institucionais da SEINFRA, ao prover uma infraestrutura de telecomunicações compatível com os padrões tecnológicos atuais e adequada à natureza das atividades administrativas e operacionais da Secretaria. Com a implementação da solução, espera-se a obtenção dos seguintes benefícios diretos:

I Melhoria da eficiência operacional, mediante a centralização e padronização dos serviços de comunicação por voz, reduzindo a dependência de soluções fragmentadas ou inexistentes;

II Redução de custos operacionais, em razão da substituição da telefonia convencional por tecnologia IP, com chamadas internas sem tarifação e ligações locais e de longa distância nacional com custo previsível;

III Maior flexibilidade e escalabilidade, permitindo a ampliação, redução ou remanejamento de ramais conforme a demanda, sem necessidade de obras ou aquisição adicional de infraestrutura física;

IV Aprimoramento da gestão e do controle, por meio de recursos de bilhetagem, relatórios gerenciais, perfis de uso e políticas de restrição, contribuindo para a governança e o uso racional dos recursos públicos;

V Aumento da disponibilidade dos serviços de comunicação, com utilização de plataforma em nuvem e arquitetura de alta disponibilidade, reduzindo riscos de indisponibilidade e interrupções;

VI Suporte à mobilidade institucional, possibilitando o uso de ramais físicos e virtuais (softphones) em diferentes dispositivos e locais, especialmente relevante para atividades externas, obras e frentes móveis;

VII Padronização do atendimento institucional, viabilizando a estruturação de centrais de atendimento ativo e receptivo, com utilização de PABX IP, gravação de chamadas, relatórios e atendimento uniforme aos cidadãos e parceiros institucionais;

VIII Aderência às boas práticas de TIC, em consonância com diretrizes de modernização administrativa, segurança da informação e racionalização de recursos tecnológicos no âmbito da Administração Pública;

IX Aproveitamento da infraestrutura de rede existente, utilizando a rede de dados disponível, sem necessidade de implantação de novos meios físicos de comunicação por voz.

6.1. Dessa forma, a solução proposta contribui para a modernização da infraestrutura de telecomunicações da SEINFRA, assegurando maior eficiência, controle e continuidade dos serviços essenciais de comunicação institucional.

6.2. A seguir, temos uma descrição detalhada dos locais para a implantação dos serviços/entrega dos equipamentos da **Solução de voz sobre IP (VoIP)**:

PLANILHA CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E TOPOLOGIA?

SEQ	Qt	Especificidade	Período (Meses)	Local para implantação	?Cidade
01	50	Licença de Ramal IP - Detalhado no item 4.2 Especificações e Requisitos do Objeto	60 Meses	Sede da SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"> • RUA 5 833, EDIFÍCIO PALÁCIO DE PRATA, 6º ANDAR - Bairro SETOR OESTE - GOIÂNIA - GO - CEP 74115-060 - • Edifício The Prime Tamandaré Office, R. 5, 691 305 - St. Oeste, Goiânia - GO, 74115-060 • Ou em outro local que venha a ser definido ou alugado pela CONTRATANTE dentro da Região Metropolitana de Goiânia, uma vez que esta não tem sede própria.
02	01	Assinatura entroncamento SIP com 30 canais e 50 ramais DDR (Tráfego Nacional Ilimitado) - Detalhado no item 4.2 Especificações e Requisitos do Objeto	60 Meses	Sede da SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"> • RUA 5 833, EDIFÍCIO PALÁCIO DE PRATA, 6º ANDAR - Bairro SETOR OESTE - GOIÂNIA - GO - CEP 74115-060 - • Edifício The Prime Tamandaré Office, R. 5, 691 305 - St. Oeste, Goiânia - GO, 74115-060 • Ou em outro local que venha a ser definido ou alugado pela CONTRATANTE dentro da Região Metropolitana de Goiânia, uma vez que esta não tem sede própria.
03	01	Implantação da solução VoIP (Instalação, configuração e Treinamento da plataforma)	1 Mes	Sede da SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"> • RUA 5 833, EDIFÍCIO PALÁCIO DE PRATA, 6º ANDAR - Bairro SETOR OESTE - GOIÂNIA - GO - CEP 74115-060 - • Edifício The Prime Tamandaré Office, R. 5, 691 305 - St. Oeste, Goiânia - GO, 74115-060 • Ou em outro local que venha a ser definido ou alugado pela CONTRATANTE dentro da Região Metropolitana de Goiânia, uma vez que esta não tem sede própria.
04	40	Aparelho telefônico, ip sip tipo - 1. Detalhado no item 4.2 Especificações e Requisitos do Objeto	60 Meses	Sede da SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"> • RUA 5 833, EDIFÍCIO PALÁCIO DE PRATA, 6º ANDAR - Bairro SETOR OESTE - GOIÂNIA - GO - CEP 74115-060 - • Edifício The Prime Tamandaré Office, R. 5, 691 305 - St. Oeste, Goiânia - GO, 74115-060 • Ou em outro local que venha a ser definido ou alugado pela CONTRATANTE dentro da Região Metropolitana de Goiânia, uma vez que esta não tem sede própria.
05	10	Aparelho telefônico, ip sip tipo - 3 , sem fio. Detalhado no item 4.2 Especificações e Requisitos do Objeto	60 Meses	Sede da SEINFRA	<ul style="list-style-type: none"> • RUA 5 833, EDIFÍCIO PALÁCIO DE PRATA, 6º ANDAR - Bairro SETOR OESTE - GOIÂNIA - GO - CEP 74115-060 - • Edifício The Prime Tamandaré Office, R. 5, 691 305 - St. Oeste, Goiânia - GO, 74115-060 • Ou em outro local que venha a ser definido ou alugado pela CONTRATANTE dentro da Região Metropolitana de Goiânia, uma vez que esta não tem sede própria.

6.2.1. Justificativa de quantitativo:

6.2.1.1. O quantitativo estimado para a contratação da Solução de Voz sobre IP (VoIP) foi definido com base nas informações constantes do **Despacho nº 186 (SEI nº 76855914)**, inserido no **Processo SEI nº 20252092000239**, bem como a partir do levantamento das necessidades operacionais atuais da Secretaria de Estado da Infraestrutura – SEINFRA.

6.2.1.1.1. O quantitativo proposto foi dimensionado de forma **prudente e proporcional**, observando os princípios da **razoabilidade, economicidade e eficiência**, de modo a atender às necessidades institucionais identificadas **sem superdimensionamento**, permitindo, ao mesmo tempo, a adequada prestação do serviço e a continuidade das atividades administrativas e operacionais da SEINFRA.

6.2.1.1.2. Ressalte-se que a adoção da solução em ambiente de **PABX IP em nuvem**, aliada ao regime de contratação contínua, confere **flexibilidade operacional**, possibilitando ajustes futuros no quantitativo contratado, desde que devidamente justificados, conforme a evolução da demanda institucional, nos termos da legislação vigente e do instrumento contratual.

Histórico de Consumo:

6.2.1.2. Não há histórico de consumo referente ao objeto desta contratação, uma vez que a Secretaria de Estado da Infraestrutura – SEINFRA foi instituída recentemente pela **Lei nº 21.792, DE 16 DE FEVEREIRO DE 2023** (art. 16, inciso VI, e art. 30, inciso III), não possuindo, até o momento, contrato vigente ou anterior relacionado à prestação de serviços de telefonia ou à adoção de solução de Voz sobre IP (VoIP). Dessa forma, a estimativa de quantitativos foi realizada com base nas necessidades institucionais atuais, na estrutura organizacional da Secretaria, nas demandas identificadas nos autos do Processo SEI nº 20252092000239, bem como em critérios técnicos e operacionais compatíveis com soluções similares

adotadas na Administração Pública, observando-se os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e eficiência.

Histórico Contratual:

6.2.1.3. Igualmente, não existem contratos anteriores ou vigentes no âmbito da Secretaria de Estado da Infraestrutura – SEINFRA que guardem pertinência com o objeto da presente contratação. Tal circunstância decorre da criação recente desta Secretaria, instituída pela Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, o que inviabiliza a apresentação de histórico contratual ou comparativos de consumo relacionados à solução de Voz sobre IP (VoIP).

Unidades administrativas a serem atendidas:

6.2.1.4. A Solução de Voz sobre IP (VoIP) deverá contemplar o atendimento estimado de **50 (cinquenta) unidades organizacionais** da Secretaria de Estado da Infraestrutura – SEINFRA, abrangendo **unidades administrativas, técnicas e finalísticas**, conforme as necessidades atualmente identificadas e formalizadas no **Processo SEI nº 202520920000239**.

6.2.1.4.1. O quantitativo indicado foi definido com base na **estrutura organizacional vigente da Secretaria**, considerando a distribuição dos setores, a necessidade de comunicação institucional interna e externa, bem como a perspectiva de **pleno funcionamento das atividades administrativas, operacionais e de campo**.

6.2.1.4.2. Ressalte-se que o número de unidades atendidas reflete uma **estimativa técnica razoável**, compatível com a realidade organizacional atual da SEINFRA, podendo ser ajustado, se necessário, durante a execução contratual, **desde que devidamente justificado**, observado o interesse público e os limites legais e contratuais aplicáveis.

Levantamento da Demanda SEI 76855899		
UNIDADE ADMINISTRATIVAS	Quantidade	Observação
SECRETÁRIO	1	Estrutura atual
GABINETE DO SECRETÁRIO	1	Estrutura atual
Gerência da Secretaria-Geral	1	Estrutura atual
Procuradoria Setorial	1	Estrutura atual
Chefia de Gabinete	1	Estrutura atual
Comunicação Setorial	1	Estrutura atual
Escritório de Projetos Setorial	1	Estrutura atual
Superintendência de Gestão Integrada	1	Estrutura atual
Gerência de Planejamento e Finanças	1	Estrutura atual
Gerência de Desenvolvimento de Pessoas	1	Estrutura atual
Gerência de Contabilidade	1	Estrutura atual
Gerência de Compras Governamentais	1	Estrutura atual
Gerência de Apoio Administrativo e Logístico	1	Estrutura atual
Subsecretária de Controle Interno e Compliance	1	Estrutura atual
Superintendência de Governo Aberto e Participação Cidadã	1	Estrutura atual
Gerência de Governo Aberto	1	Estrutura atual
Gerência de Ouvidoria Setorial	1	Estrutura atual
Superintendência de Controle Interno e Correição	1	Estrutura atual
Gerência de Auditoria Interna	1	Estrutura atual
Subsecretária de Políticas, Programas e Parcerias de Infraestrutura.	1	Estrutura atual
Superintendência de Planejamento de Obras Públicas	1	Estrutura atual
Gerência de Planejamento e Programação de Investimentos	1	Estrutura atual
Gerência de Acompanhamento e Monitoramento de Investimentos	1	Estrutura atual
Gerência de Planejamento dos Distritos Agroindustriais	1	Estrutura atual
Gerência de Política Aeroportuária	1	Estrutura atual
Superintendência de Projetos e Orçamentos de Obras	1	Estrutura atual
Gerência de Projetos	1	Estrutura atual
Superintendência de Planejamento de Saneamento	1	Estrutura atual

Gerência de Estudos, Projetos e Controle de Contratos	1	Estrutura atual
Gerência de Gestão e Fiscalização de Obras	1	Estrutura atual
Gerência de Políticas de Saneamento	1	Estrutura atual
Assessoria Técnica para Microrregiões de Saneamento	1	Estrutura atual
Superintendência de Execução de Obras Públicas	1	Estrutura atual
Gerência de Fiscalização Técnica e Administrativa	1	Estrutura atual
Gerência de Gestão e Acompanhamento de Obras	1	Estrutura atual
Gerência de Controle e Medições	1	Estrutura atual
Assessoria de Técnica de Concessões e Parcerias Público-Privadas	1	Estrutura atual
Assessoria de Captação de Recursos e Convênios	1	Estrutura atual
Superintendência de Planejamento do Fundo Estadual de Infraestrutura (Fundefra)	1	Estrutura atual
Assessoria de Gestão Orçamentária do Fundefra	1	Estrutura atual
Gerência de Avaliação de Projetos	1	Estrutura atual
Gerência de Controle de Execução e Avaliação de Resultados	1	Estrutura atual
Superintendência de Planejamento de Programas Habitacionais	1	Estrutura atual
Gerência de Planejamento de Políticas Habitacionais	1	Estrutura atual
Gerência de Operação de Programas Habitacionais	1	Estrutura atual
Superintendência de Tecnologia e Inovação	1	Estrutura atual
Gerência de Infraestrutura e Inteligência de Dados	1	Estrutura atual
Gerência de Sistemas e Inovação	1	Estrutura atual
Recepção 1	1	Estrutura atual
Recepção 2	1	Estrutura atual
Total	50	

6.3. O objeto da contratação deverá atender integralmente aos requisitos técnicos, operacionais, normativos e legais aplicáveis, observando-se os padrões regionais e nacionais vigentes, bem como as boas práticas de mercado relacionadas às soluções de telecomunicações baseadas em Voz sobre IP (VoIP). Os serviços e equipamentos fornecidos deverão ser compatíveis com a legislação brasileira, com as normas da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, quando aplicáveis, e com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

Da exigência de carta de solidariedade

6.3.1. Nos casos em que o licitante atue na condição de fornecedor, revendedor ou distribuidor, e não seja o fabricante dos equipamentos ofertados, poderá ser exigida Carta de Solidariedade emitida pelo fabricante, com o objetivo de assegurar a plena execução contratual.

A referida carta deverá conter declaração expressa de que o fabricante:

- reconhece e apoia o fornecimento dos equipamentos e/ou soluções ofertadas pelo licitante;
- compromete-se a garantir suporte técnico, atualização de firmware, reposição de peças e demais condições necessárias ao adequado funcionamento dos equipamentos durante a vigência contratual;
- responsabiliza-se solidariamente, nos limites aplicáveis, pelo cumprimento das obrigações técnicas relacionadas aos equipamentos fornecidos.

A exigência da Carta de Solidariedade tem caráter **preventivo e garantidor**, visando mitigar riscos relacionados à continuidade do serviço, à manutenção dos equipamentos e à adequada execução do contrato, sem restringir indevidamente a competitividade do certame, em consonância com os princípios da **isonomia, eficiência, segurança da contratação e interesse público**, previstos na Lei nº 14.133/2021.

Indicação de marcas ou modelos

6.3.2. Na presente contratação não haverá indicação de marca ou modelo específico, admitindo-se, contudo, a referência a

características técnicas, padrões de desempenho e requisitos funcionais usualmente praticados no mercado, conforme justificativas constantes no Estudo Técnico Preliminar, nos termos do art. 41, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

6.3.2.1. A solução ofertada deverá atender integralmente aos requisitos mínimos de qualidade, desempenho, interoperabilidade, segurança e conformidade técnica estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3.2.2. A contratação observará rigorosamente os princípios e diretrizes previstos na Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos), na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), bem como as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e demais regulamentações pertinentes.

6.3.2.3. A solução deverá contemplar a prestação de serviços de telefonia VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet), na modalidade de PABX IP em nuvem, incluindo o fornecimento, em regime de locação, de aparelhos telefônicos IP compatíveis com o padrão SIP, com teclado físico, plenamente interoperáveis com a solução ofertada e devidamente certificados pela ANATEL, em conformidade com as especificações técnicas constantes nos itens 4.4 e 4.5 deste Termo de Referência.

Requisitos Técnicos Funcionais

6.4. A presente contratação tem por objeto o fornecimento e a prestação de serviços relativos à Solução de Telefonia VoIP, compreendendo o licenciamento de ramais IP (VoIP), a assinatura de entroncamento SIP, bem como o fornecimento, em regime de locação, de aparelhos telefônicos IP SIP tipo 1 e tipo 3, destinados a atender às necessidades de modernização da infraestrutura de telecomunicações da SEINFRA, conforme fundamentação constante no Estudo Técnico Preliminar.

6.4.1. Todos os equipamentos e recursos necessários à execução do objeto deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, observadas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e os níveis de serviço (SLA – *Service Level Agreement*) contratados. Parágrafo único. Sempre que a CONTRATANTE comprovar que determinado equipamento não esteja atendendo satisfatoriamente aos requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência, apresente falhas recorrentes ou vícios de funcionamento, a CONTRATADA deverá providenciar sua substituição por equipamento de configuração igual ou superior, sem ônus adicional.

6.4.2. Caberá à CONTRATADA fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter todos os equipamentos, sistemas e recursos necessários à adequada prestação dos serviços, devendo ser assegurado, durante toda a vigência contratual, o cumprimento dos níveis de desempenho e de qualidade estabelecidos.

6.4.3. Todos os equipamentos fornecidos para a execução do objeto deverão estar devidamente homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes.

6.4.4. Os equipamentos de conectividade deverão ser entregues com sistema operacional ou *firmware* atualizado, incluindo as últimas correções (*patches*) disponibilizadas pelo fabricante, bem como acompanhados de todos os acessórios necessários ao pleno atendimento dos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, sem ônus para a CONTRATANTE.

6.4.5. Todas as atualizações e correções (*patches*) de softwares e hardware disponíveis para os Equipamentos de conectividade fornecidos pela CONTRATADA e, necessárias para o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência, deverão ser realizadas sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

Requisitos de segurança da Informação e Responsabilização:

6.5. A CONTRATADA responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo qualquer responsabilidade da CONTRATANTE e, no caso eventual imputação de responsabilidade à SEINFRA na via judicial, a CONTRATADA arcará com o pagamento dos valores. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente ETP e Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos e subordinados.

Política de Segurança da Informação

6.5.1. A CONTRATADA deverá tomar ciência e cumprir integralmente a Política de [Segurança da Informação e Comunicações da SEINFRA](#), instituída pela Portaria nº 090, de 12 de abril de 2024, publicada no Diário Oficial do Estado de Goiás, atuando em estrita conformidade com as diretrizes, normas e procedimentos nela estabelecidos.

Sigilo e Proteção de Dados

6.5.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, documentos e comunicações a que tiver acesso em decorrência da execução do contrato, classificadas ou não como sigilosas, comprometendo-se a utilizá-las exclusivamente para os fins contratuais.

Vedação ao Uso Indevido de Informações

6.5.3. É expressamente vedada à CONTRATADA a captura, reprodução, divulgação, compartilhamento ou utilização, para fins diversos dos previstos no contrato, de quaisquer informações, dados ou documentos disponibilizados pela SEINFRA ou obtidos em razão da execução dos serviços.

6.5.3.1. O descumprimento do disposto neste item caracterizará infração contratual grave, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, no contrato e na legislação aplicável, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativa e penal cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Central de Atendimento ao Cliente

6.5.4. A CONTRATADA deverá manter Serviço de Atendimento ao Cliente (Help Desk), disponível 7 (sete) dias por semana, destinado à abertura, registro, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos relacionados aos serviços

contratados. O atendimento deverá ser prestado por meio de, no mínimo, um canal telefônico de abrangência nacional, preferencialmente número não tarifado (0800) ou telefone móvel, bem como por aplicativo de mensagens, com atendimento em língua portuguesa, contemplando demandas de caráter urgente e emergencial. Deverá, ainda, ser disponibilizado à CONTRATANTE o contato do preposto formalmente designado pela CONTRATADA.

6.5.5. A CONTRATADA disponibilizará canal adicional para abertura de chamados técnicos por meio de correio eletrônico, devendo indicar endereço específico e as informações mínimas necessárias para o registro da ocorrência. Em qualquer hipótese, a CONTRATADA deverá confirmar a abertura do chamado, informando o respectivo número de protocolo para acompanhamento pela CONTRATANTE. Os registros dos chamados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

número identificador do chamado;
data e horário de abertura, atualização e encerramento;
status do atendimento;
unidade e entidade demandante;
identificação do elemento afetado (equipamento, enlace ou serviço);
identificação do técnico responsável pelo atendimento;
descrição detalhada do problema relatado;
histórico das ações adotadas durante o atendimento;
identificação do representante da CONTRATANTE informado sobre o restabelecimento do serviço;
descrição da solução aplicada, incluindo, sempre que aplicável, **análise de causa raiz**.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

6.6. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência ensejará a glosa proporcional dos valores faturados, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas em lei e no contrato.

6.6.1. Definição e Natureza, denomina-se Acordo de Nível de Serviço (SLA) o ajuste escrito entre as partes que define, em termos mensuráveis, os níveis de desempenho técnico esperados.

1º: O SLA não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de eficiência e qualidade na prestação dos serviços.

2º: A apuração do SLA será mensal, abrangendo o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

6.6.2. Da Disponibilidade Mínima, a CONTRATADA deverá assegurar o índice de disponibilidade mensal de, no mínimo, **99% (noventa e nove por cento)** para a totalidade dos serviços contratados.

1º: Entende-se por indisponibilidade a interrupção, total ou parcial, que impeça a utilização dos serviços em conformidade com as especificações técnicas.

2º: Indisponibilidades parciais que comprometam a finalidade do serviço serão computadas como indisponibilidade total para fins de cálculo do SLA.

6.6.3. Da Mensuração e Descontos (Glosas), caso o índice de disponibilidade mensal seja inferior ao limite estabelecido no item 6.3.8, o pagamento mensal devido à CONTRATADA sofrerá **retenção proporcional ao serviço não prestado**, calculada sobre o valor da parcela mensal correspondente, conforme os seguintes critérios de eficiência:

Disponibilidade Mensal Apurada	Glosa sobre o Valor Mensal (Pagamento Proporcional)
Igual ou superior a 99%	0% (Pagamento Integral)
Entre 98% e 98,9%	5%
Entre 95% e 97,9%	10%
Entre 90% e 94,9%	15%
Abaixo de 90%	20%

Da Base de Cálculo da Glosa

6.6.4. Os descontos por descumprimento de SLA incidirão exclusivamente sobre os valores das assinaturas correspondentes:

- Sobre o valor mensal do(s) serviço(s) afetado(s), quando a indisponibilidade for pontual e individualizável;
- Sobre o valor total da fatura mensal da solução, caso a indisponibilidade comprometa a finalidade precípua do serviço ou impacte a totalidade das assinaturas contratadas.

Da Compensação Financeira

6.6.5. Os valores apurados em razão do descumprimento do SLA serão deduzidos do pagamento devido no mês subsequente ao da apuração da falha, mediante memória de cálculo que demonstre a proporcionalidade entre o serviço esperado e o efetivamente prestado.

Do Período de Avaliação

6.6.6. A solução de Telefonia em Nuvem será avaliada mensalmente quanto ao seu pleno funcionamento e conformidade com os requisitos técnicos, desde a aceitação da implantação até o encerramento do contrato.

Do Regime de Disponibilidade

6.6.7. Todos os serviços e o suporte técnico deverão estar disponíveis em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

Das Manutenções Programadas

6.6.8. Interrupções necessárias para manutenção ou evolução tecnológica deverão ser solicitadas por escrito com antecedência mínima de **5 (cinco) dias úteis**, com janela de parada a ser formalmente autorizada pela CONTRATANTE.

1º: O período autorizado não será computado como indisponibilidade.

2º: Eventual excesso de tempo em relação à janela acordada será contabilizado como indisponibilidade para fins de SLA.

Das Excludentes de Responsabilidade

6.6.9. O serviço será considerado disponível desde que atenda às especificações técnicas do Termo de Referência. Não será computada indisponibilidade decorrente de:

- I. Fatos de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE ou de terceiros por ela contratados;
- II. Caso fortuito ou força maior, nos termos da lei.

Do Acesso às Dependências

6.6.10. Caso a CONTRATADA necessite de acesso físico a local sob responsabilidade da CONTRATANTE para reparo e este encontre-se inacessível, o prazo de contagem da indisponibilidade será suspenso, retomando-se imediatamente após a liberação do acesso.

Das Alterações Operacionais

6.6.11. A CONTRATADA deverá realizar a reinstalação de equipamentos em novos locais, mediante demanda da CONTRATANTE por necessidade estratégica ou operacional, sem custos adicionais, entendendo-se tais atividades como abrangidas pelo escopo da contratação.

Requisitos de Suporte Técnico

Canais de Atendimento e Abertura de Chamados

6.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura de suporte técnico para registro de solicitações de serviços e reparos (abertura de chamados), operando de forma ininterrupta (**24x7**), por meio, no mínimo, dos seguintes canais:

- I. Portal Web (Sistema de Service Desk);
- II. Central de Atendimento Telefônico (número gratuito 0800 ou similar, a ser definido na assinatura do contrato).

Do Pessoal Técnico e Gestão

6.7.1. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade de profissionais qualificados para a execução do objeto:

1º: Indicação formal de **Preposto**, com plenos poderes para representar a Contratada perante a Administração e decidir sobre questões operacionais do contrato, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do ajuste.

2º: Disponibilização de corpo técnico devidamente habilitado e capacitado para suporte, manutenção e configuração da solução de Telefonia em Nuvem (VoIP).

Da Manutenção Preventiva e Corretiva

6.7.2. Caberá à CONTRATADA a responsabilidade integral pela manutenção da solução durante toda a vigência contratual:

I. Manutenção Corretiva: Compreende a correção de falhas, erros de configuração ou interrupções, visando o pronto restabelecimento do serviço nos prazos de SLA estabelecidos.

II. Manutenção Preventiva e Evolutiva: Compreende a atualização contínua do sistema (versões de software, patches de segurança e melhorias de interface), sem qualquer ônus adicional para a SEINFRA-GO, visando evitar obsolescência e vulnerabilidades.

Do Horário de Referência

6.7.3. Para fins de suporte presencial (se necessário) e comunicações administrativas, o horário de expediente da SEINFRA-GO é das **08:00 às 18:00**, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

Parágrafo Único: O horário de expediente administrativo não elide a obrigação da CONTRATADA em manter a disponibilidade técnica do serviço e o suporte remoto em regime de 24 (vinte e quatro) horas, conforme o item 6.3.21.

Da Classificação de Severidade e Prazos

6.7.4. Os chamados referentes à indisponibilidade dos serviços, degradação de performance e resolução de dúvidas, deverão ser atendidos respeitados os prazos especificados a seguir:

Prioridade	Severidade	Descrição do Evento	Início do Atendimento	Prazo de Resolução
1	Crítica	Interrupção total dos serviços; falha de comunicação com o Data Center; indisponibilidade de entroncamentos (E1/SIP); perda de dados.	2 horas	Até 6 horas
2	Média	Degradação de performance (latência/jitter); má qualidade recorrente; falhas que impactem um setor ou grupo de ramais.	2 horas	Até 24 horas
3	Baixa	Dúvidas operacionais; alterações de configuração sem impacto na disponibilidade; problemas pontuais e isolados.	4 horas	Até 48 horas
4	Planejada	Ativação/desativação de terminais; substituição de hardware em lote; mudanças de endereço físico	Até 4 horas	Até 72 horas*

* Nota: O prazo para severidade 4 pode ser repactuado entre as partes a depender da complexidade logística, desde que formalizado por e-mail.

Do Registro e Documentação

6.7.5. A CONTRATADA deverá manter o **Inventário de Configurações** e a documentação técnica da topologia lógica da solução atualizados.

Parágrafo Único: Toda alteração na estrutura ou configuração deverá ser documentada e enviada ao Fiscal do Contrato em até **5 (cinco) dias úteis** após a implementação.

Do Controle de Alterações

6.7.6. Após a aceitação definitiva da solução, qualquer modificação na configuração lógica ou física que possa impactar a segurança ou a disponibilidade deverá ser previamente autorizada pela equipe técnica da SEINFRA-GO.

Do Suporte à Gestão (Escalonamento)

6.7.7. A CONTRATADA deverá fornecer uma **Matriz de Escalonamento**, indicando os responsáveis técnicos e gestores (nome, telefone e e-mail) para a resolução de conflitos ou ocorrências críticas.

Os contatos de nível gerencial deverão estar disponíveis para a Fiscalização no horário de expediente administrativo (08h às 18h, em dias úteis).

A alteração de qualquer integrante da Matriz de Escalonamento deve ser comunicada formalmente à SEINFRA-GO em até 24 (vinte e quatro) horas.

Das Glosas por Descumprimento de SLA

6.7.8. O descumprimento dos níveis de disponibilidade mensal estabelecidos ensejará a aplicação de glosas proporcionais sobre o valor da fatura mensal, como forma de ajuste do pagamento ao serviço efetivamente entregue.

I - As glosas previstas serão aplicadas sobre o valor da fatura correspondente à assinatura do mês em que ocorrer o descumprimento do SLA, nos termos do **item 6.3.9**, e deverão constar na respectiva fatura mensal referente à prestação do serviço;

II - Nos meses subsequentes, os valores correspondentes serão deduzidos, conforme disposto no **item 6.3.9**, observando-se os seguintes percentuais de retenção:

Disponibilidade Mensal Apurada	Percentual de Glosa (Redução do Pagamento)
Se os serviços ficarem disponibilidade entre 98% e 98,9%	5%
Se os serviços ficarem disponibilidade entre 95% e 97,9%	10%
Se os serviços ficarem disponibilidade entre 90% e 94,9%	15%
Se os serviços ficarem disponibilidade menor que 90%	20%

III - A aplicação das glosas previstas neste item possui natureza compensatória quanto à eficiência do serviço;

IV - Os valores serão deduzidos diretamente no pagamento da fatura do mês subsequente à apuração, mediante relatório de indisponibilidade apresentado pela CONTRATADA e validado pela Fiscalização.

Da Garantia de Suporte e Continuidade (Fabricante)

6.8. Quando a licitante atuar na condição de revendedora ou distribuidora, **poderá ser exigida**, a critério da Administração e de forma motivada, **Declaração de Suporte do Fabricante**, com a finalidade de assegurar a continuidade do serviço público e a segurança tecnológica da solução contratada.

6.8.1. A Declaração de Suporte do Fabricante deverá comprovar, no mínimo:

a autorização formal da licitante para comercialização da solução ofertada;

a garantia de suporte técnico especializado pelo fabricante, inclusive em nível avançado (terceiro nível), quando aplicável;

o fornecimento de atualizações, correções e ajustes necessários ao pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

6.8.2. O compromisso do fabricante possui caráter complementar e tem por objetivo mitigar riscos de descontinuidade da solução em decorrência de eventual incapacidade técnica superveniente da CONTRATADA, prevenindo a interrupção de serviços públicos essenciais de comunicação da SEINFRA-GO.

6.8.3. A exigência da Declaração de Suporte do Fabricante **não afasta, não reduz nem transfere** a responsabilidade integral, direta e primária da CONTRATADA pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais.

Exigência de Amostra

6.9. Após a fase de lances e a análise de aceitabilidade do preço, faculta-se ao CONTRATANTE, poderá solicitar à licitante classificada em primeiro lugar a apresentação de amostra (ou Prova de Conceito - PoC), com a finalidade exclusiva de verificar a conformidade técnica com as especificações deste Termo de Referência.

6.9.1. A amostra deverá ser entregue/disponibilizada no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** [Sugestão: 30 dias é excessivo para licitações e pode atrasar o certame; o padrão costuma ser de 3 a 8 dias], contados da convocação oficial, em embalagem original e em perfeitas condições de uso.

6.9.1.1. A não entrega da amostra, a entrega fora do prazo sem justificativa aceita, ou a reprovação nos testes de conformidade técnica acarretará a recusa da proposta, sem prejuízo das sanções cabíveis.

6.9.1.2. A equipe técnica terá o prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para emissão de Parecer de Avaliação. A realização dos testes será comunicada via sistema com antecedência mínima de 24h, sendo franqueada a presença de todos os interessados.

Dos Itens Avaliados

6.9.2. Serão avaliados os padrões mínimos de aceitabilidade previstos nos itens **4.4 e 4.5** deste TR, especificamente para:

6.9.2.1. Item 04 ? Aparelho Telefônico IP SIP Tipo 1;

6.9.2.2. Item 05 ? Aparelho Telefônico IP SIP Tipo 3 (Sem Fio).

Das Condições de Análise e Devolução

6.9.3. As amostras serão tratadas como protótipos para testes rigorosos, podendo ser manuseadas, configuradas e conectadas à infraestrutura da SEINFRA-GO, não gerando direito a ressarcimento por eventuais desgastes decorrentes da avaliação.

6.9.4. A licitante deverá fornecer, sem ônus, manuais em língua portuguesa e o suporte técnico necessário para a correta realização dos testes, se solicitado.

6.9.5. Após a homologação do certame, as amostras deverão ser retiradas pelo fornecedor em até **30 (trinta) dias**, sob pena de descarte ou doação por parte da Administração, sem direito a indenização.

Obrigações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

6.10. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão da licitação ou da contratação, a partir da apresentação da proposta no certame, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

6.10.1. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

6.10.2. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

6.10.3. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

6.10.4. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do Contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

6.10.5. É dever do Contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

6.10.6. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

6.10.7. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

6.10.8. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

6.10.9. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

6.10.10. O presente instrumento está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

6.10.11. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

Garantia do Objeto

6.11. Uma vez notificada para execução da garantia, a **CONTRATADA** realizará a reparação ou substituição dos bens que apresentarem vício ou defeito no prazo de até **10 (dez) dias corridos**, contados a partir da data de retirada do equipamento das dependências da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA** ou por assistência técnica por ela autorizada, podendo referido prazo ser prorrogado **uma única vez**, por igual período, mediante justificativa formal apresentada pela **CONTRATADA** e aceita pela **CONTRATANTE**.

6.12. A garantia abrange a realização da **manutenção corretiva** dos bens pela própria **CONTRATADA** ou, quando for o caso, por meio de assistência técnica por ela autorizada, em conformidade com as normas técnicas específicas.

6.13. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e demais correções necessárias ao pleno funcionamento do equipamento.

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

6.15. Na hipótese de retirada do equipamento para reparo, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sem ônus para a **CONTRATANTE**, **equipamento equivalente**, de especificação igual ou superior ao anteriormente fornecido, para utilização em caráter provisório, de modo a garantir a continuidade dos trabalhos administrativos durante a execução dos reparos.

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

6.17. Os custos referentes ao **transporte dos equipamentos** cobertos pela garantia serão de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**.

6.18. O prazo de garantia dos bens será aquele estabelecido na **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)**, sem prejuízo das demais obrigações assumidas neste instrumento.

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

Garantia da contratação:

6.20. A CONTRATADA prestará garantia de execução e fiel cumprimento das obrigações assumidas, como condição de validade do contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, no prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura deste, exceto no caso de seguro-garantia.

6.21. Em caso de opção pelo seguro-garantia, o prazo será de 1 (um) mês, contados da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato

6.22. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato.

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

Requisitos de Recolhimento dos equipamentos

6.24. O recolhimento dos equipamentos do contrato é obrigatório, devendo ser executado pela CONTRATADA, em, no máximo, 70 (setenta) dias corridos, contados a partir do fim do contrato;

6.25. Os custos com transporte, equipamentos, pessoal e outros necessários ao recolhimento dos equipamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

6.26. O cronograma do recolhimento deverá ser acertado junto ao gestor do contrato, em até 10 (dez) dias corridos antes do término do contrato; Caso os equipamentos não sejam recolhidos no prazo definido, a Contratante não se responsabilizará pela guarda e armazenamento dos mesmos.

Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7. 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 global para a entrega dos equipamentos e a ativação plena da solução de Telefonia em Nuvem é de **45 (quarenta e cinco) dias corridos**, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço (OS) emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato., o prazo ou cronograma de entrega poderá ser prorrogado pelo mesmo período, desde que a justificativa impetrada pela CONTRATADA seja aceita pelo CONTRATANTE.

A entrega será considerada concluída somente após a instalação, configuração e teste de conformidade de todos os itens que compõem a solução, com a emissão do Termo de Recebimento Provisório.

Em caso de impedimento técnico por parte da Administração ou ordem de paralisação formal, o cronograma de entrega será suspenso e prorrogado por igual período, desde que a justificativa apresentada pela CONTRATADA seja formalmente aceita pela Fiscalização.

A contagem do prazo de vigência para fins de faturamento das assinaturas mensais (SLA) terá início somente após a emissão do **Termo de Recebimento Definitivo**, que atestará a plena operabilidade do sistema.

Cronograma de execução:

7.1.1. A execução do objeto contratado seguirá o seguinte cronograma físico-financeiro:

CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO							
ITEM	PARCELAS DE ENTREGA:	MESES					VALOR TOTAL (R\$)
		1º	2º	3º	...	60º	
Item 01 - Licença de Ramal IP	Por demanda/ Ordem Serviços Proporcional/QT	60%	100%	100%	100%	100%	mensal /definido após certame
Item 02 - Assinatura entroncamento SIP com 30 canais e 50 ramais DDR	Por demanda/ Ordem Serviços	100%	100%	100%	100%	100%	mensal /definido após certame
Item 03 - Implantação da solução VoIP (Instalação, configuração e Treinamento da plataforma)	Implantação da solução VoIP (Instalação, configuração e Treinamento da plataforma)	60%	100%	100%	100%	100%	mensal /definido após certame
Item 04 - Aparelho telefone, ip sip tipo - 1	Por demanda/ Ordem Serviços Proporcional/QT	60%	100%	100%	100%	100%	mensal /definido após certame
Item 05 - Aparelho Telefônico, ip sip tipo - 3	Por demanda/ Ordem Serviços Proporcional/QT	60%	100%	100%	100%	100%	mensal /definido após certame

7.1.2. Caso não seja possível a entrega na data determinada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com

pelo menos 10 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:

7.2. O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado no endereço apresentado no item **6.2.** deste Termo de Referência.

Dinâmica da entrega ou prestação de serviço:

7.3. 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.

7.4. No caso de produtos perecíveis, o prazo de validade na data da entrega não poderá ser inferior à metade do prazo total recomendado pelo fabricante.

7.5. A CONTRATADA deverá fornecer os bens de acordo com as especificações técnicas, quantitativos e requisitos de desempenho definidos no Termo de Referência, responsabilizando-se integralmente pela qualidade, conformidade e funcionamento dos equipamentos entregues.

7.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer os bens de acordo com as especificações técnicas, quantitativos e requisitos de desempenho definidos no Termo de Referência, responsabilizando-se integralmente pela qualidade, conformidade e funcionamento dos equipamentos entregues.

7.5.2. Constatadas irregularidades, desconformidades ou vícios nos bens fornecidos, a CONTRATADA será notificada para promover as correções, substituições ou ajustes necessários, no prazo estabelecido neste instrumento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7.5.3. A CONTRATADA deverá observar, durante toda a execução contratual, as normas técnicas aplicáveis, a legislação vigente, bem como as disposições relativas à sustentabilidade, quando couber, nos termos do art. 144 da Lei nº 14.133/2021.

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 Fornecedor para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Registro de Ocorrências

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

Gestão e fiscalização do contrato

8.6. O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 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 14 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 14 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 contrato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

Fiscalização Administrativa

8.11. 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 14 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 será recebido nas seguintes condições:

Recebimento e Aceitação do Objeto.

9.1. Do Recebimento Provisório: Os bens e serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega ou ativação, acompanhados da respectiva Nota Fiscal, pelo(a) Fiscal do Contrato, para efeito de posterior verificação de conformidade.

9.2. Do Recebimento Definitivo: O objeto será recebido definitivamente no prazo de até 45 (**quarenta e cinco**) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, quantidade e plena operabilidade da solução, mediante **Termo de Recebimento Definitivo**.

9.2.1. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma motivada, por igual período, quando a complexidade dos testes de integração ou diligências técnicas assim o exigirem.

9.2.2. O recebimento, em qualquer de suas fases, não exclui a responsabilidade civil da Contratada pela perfeita execução do objeto, nem por vícios redibitórios ou garantia técnica, nos termos da lei.

9.2.3. Na hipótese de o recebimento definitivo não ser realizado no prazo fixado, a Contratada deverá notificar a Administração para que o faça em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de, persistindo a omissão, reputar-se como realizado, salvo se houver atrasos decorrentes de falhas imputáveis à própria Contratada.

9.2.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto (dimensão, qualidade ou quantidade), observar-se-á o teor do **art. 143 da Lei nº 14.133/2021**, procedendo-se à liquidação e pagamento da parcela incontroversa, sem prejuízo da apuração posterior quanto ao restante.

9.2.5. O prazo para saneamento de inconsistências na execução ou correções na Nota Fiscal, verificadas pela Administração, suspende a contagem do prazo para o recebimento definitivo até que a irregularidade seja sanada pela Contratada.

9.2.6. O mero recebimento sumário de produtos (assinatura de canhoto de nota fiscal por portaria ou almoxarifado) não se confunde com o recebimento provisório ou definitivo, os quais serão formalizados exclusivamente por ato próprio do Fiscal do Contrato ou equipe técnica designada.

Do Prazo para Correção e Substituição

9.3. Os bens e serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, caso estejam em desacordo com as especificações técnicas deste Termo de Referência ou da proposta.

9.3.1. A CONTRATADA deverá realizar a substituição dos itens rejeitados ou a reconfiguração dos serviços no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da notificação oficial, às suas expensas e sem prejuízo das sanções cabíveis.

9.3.2. O referido prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa formal apresentada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE.

Atesto da execução do objeto

9.4. Recebida a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias para fins de atesto da execução do objeto, na forma deste Tópico, nos termos do art. 4º do Decreto estadual nº 9.561, de 21 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.

9.5.1. A contagem do prazo será reiniciada somente após a comprovação da regularização total pela CONTRATADA, sem que isso gere qualquer ônus, atualização monetária ou multa para a 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 01 de abril de 2021.

9.7.1. A nota fiscal ou fatura ainda deverá ser acompanhada pelos seguintes documentos:

9.7.1.1. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

9.7.1.2. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

9.7.1.3. Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta RFB/PGFN);

9.7.1.4. Certidão Negativa de Débitos Estaduais (da sede da empresa);

9.7.1.5. Certidão Negativa de Débitos Municipais (da sede da empresa);

9.7.1.6. Relatório de SLA e disponibilidade mensal, devidamente validado pela Fiscalização Técnica, para fins de conferência de eventuais glosas;

9.7.1.7. Outras certidões ou documentos que venham a ser legalmente exigidos pela Administração para fins de liquidação de despesa.

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 Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado ? 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 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 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 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. Se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, e havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 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. Dos Requisitos da Nota Fiscal: 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:

o prazo de validade e a data da emissão;

Referência expressa ao número do contrato e à unidade administrativa da SEINFRA-GO;

o período respectivo de execução do contrato;

Valor bruto e destaque das retenções tributárias cabíveis; e;

Memória de cálculo de eventuais glosas de SLA, quando aplicável, e/ou eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Do Prazo e Condições de Pagamento

9.13. O pagamento será realizado **mensalmente**, em valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período, conforme as aferições de serviço e disponibilidade (SLA).

9.14. O pagamento deverá ser efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir do atesto da Nota Fiscal e da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, respeitada a ordem cronológica de pagamentos nos termos do Decreto Estadual nº 9.561/2019.

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. Da Modalidade de Pagamento: O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente de titularidade da CONTRATADA, devidamente indicados na proposta.

9.16.1. Considera-se data do pagamento o dia da emissão da respectiva ordem bancária para o crédito em conta.

9.17. Para fins de pagamento, será necessário que a Contratada possua Inscrição Estadual no Estado de Goiás (CCE-GO). Para obtenção da Inscrição será necessário o cumprimento das seguintes etapas:

9.17.1. Possuir inscrição ativa no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), estando devidamente regularizada perante os órgãos competentes;

9.17.2. Na sequência, o interessado deverá realizar o cadastro por meio da Redesim (Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios) e/ou por intermédio do Portal do Empreendedor Goiano, disponível no endereço eletrônico: <https://www.portaldoempreendedorgoiano.go.gov.br/>;

9.17.3. O prazo para conclusão do processo de inscrição estadual poderá variar conforme a regularidade e conformidade das informações prestadas, sendo, em média, de 7 (sete) a 15 (quinze) dias úteis.

Do reajuste do contrato

9.18. Os preços serão fixos e irrealizáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

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

9.18.2. 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.

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

Reajuste em caso de atraso no pagamento

9.20. 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.

Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Critério de Julgamento	Menor Preço
10.2. Forma de adjudicação	Valor Global
10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio	é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio
10.4. Prazo de validade das propostas	90 dias

Participação de empresas reunidas em consórcio.

10.5. Neste certame não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, nos termos do art. 15, caput, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

10.5.1. O caso concreto, objeto desta licitação, aquisição de aparelhos telefônicos, Headsets, licenças e equipamentos que

compõem a solução de telefonia VoIP, não é de grande vulto e não requer complexidade para que seja necessária a atuação de duas ou mais empresas consorciadas. Eis que apenas uma empresa poderá prestar o serviço com a qualidade adequada, uma vez que todos os serviços essenciais inerentes a esta contratação devem coexistir dentro de uma estrutura empresarial especializada. Além do mais, vale ressaltar que, na etapa da pesquisa de preço, houve dificuldade em obter orçamentos, nos levando a constatar que há poucas empresas fornecedoras, logo a reunião em consórcio limitaria o universo de licitantes, de modo que a reunião em consórcio não é recomendável.

Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte.

10.6. A presente contratação será realizada com adjudicação do objeto por valor global, não sendo adotado o parcelamento em lotes. Tal opção visa à otimização da gestão contratual, à redução de custos administrativos e à vantajosidade da contratação, considerando que os itens que compõem o objeto apresentam interdependência técnica, operacional e funcional, configurando uma solução integrada e indivisível. O fracionamento do objeto poderia comprometer a efetividade, a compatibilidade tecnológica e a eficiência da execução contratual.

10.7. O objeto será adjudicado a um único contratado, de modo a assegurar a plena integração da solução, a padronização dos serviços e a adequada responsabilização técnica pela execução contratual. A divisão do objeto em lotes distintos poderia gerar riscos à interoperabilidade, à governança da solução e à continuidade dos serviços.

10.7.1. Verifica-se a existência de pluralidade de fornecedores e fabricantes no mercado com capacidade técnica e operacional para atender integralmente ao objeto, circunstância que afasta qualquer restrição indevida à competitividade. Dessa forma, a contratação integrada mostra-se a alternativa mais adequada sob os aspectos técnico, econômico e gerencial, atendendo ao interesse público e aos princípios da eficiência e da economicidade.

Da Aplicação de Cota de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte

10.8. Conforme exposto, o objeto da presente contratação foi estruturado como itens único, correspondente a uma solução indivisível, cuja execução demanda integração plena entre os serviços e equipamentos previstos.

10.9. Em razão da natureza técnica e funcional do objeto, a execução por mais de um contratado comprometeria a padronização, a interoperabilidade e a eficiência da solução, não se mostrando viável o fracionamento para fins de aplicação de cotas.

10.9.1. Considerando a estimativa de custos consolidada, o valor total da contratação, para o período de 60 (sessenta) meses de vigência, é superior a R\$ 80.000,00, não se enquadrando, portanto, na hipótese de aplicação de cotas destinadas a microempresas e empresas de pequeno porte.

10.9.2. Nos termos do art. 6º do Decreto nº 8.538/2015, a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte restringe-se a itens ou lotes cujo valor seja de até R\$ 80.000,00, o que não se aplica à presente contratação, em razão do valor global estimado e da indivisibilidade do objeto.

10.9.3. Apesar de não se restringir à microempresas e empresas de pequeno porte, ***será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.***

Das Exigências de habilitação

10.10. 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 01 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/>.

10.10.1. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, é exigido o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

10.10.1.1. A regular situação financeira será comprovada através dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um);

10.10.1.2. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo (até 10% (dez por cento)) do R\$ 200.734,84.

10.10.2. No caso de compras para entrega futura e na execução de obras e serviços, a licitante deverá comprovar que possui capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a até 10% (dez por cento) do R\$ 200.734,84, observados, cumulativamente, os índices de regularidade financeira previstos no item 10.10.1.

10.10.3. O atendimento dos índices econômicos deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, a ser apresentada pelo licitante.

10.10.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências de habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

10.10.5. Os documentos referidos no item 10.10. limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.11. O atendimento dos índices econômicos previstos neste tópico deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.12. As microempresas ou empresas de pequeno porte, em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, ficam dispensadas de apresentar o Balanço Patrimonial previsto no item 10.10. por determinação do artigo 2-A do Decreto nº 7.466, de 18 de outubro de 2011:

Art. 2º-A Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social. (Acrescido pelo Decreto nº 7.804, de 20-02-2013)

10.12.1. As microempresas e empresas de pequeno porte para usufruir do benefício que dispõe o artigo 2-A do Decreto nº 7.466, de 18 de outubro de 2011, devem enviar Declaração de Isenção do Balanço Patrimonial, assinada pelo responsável legal da empresa ou representante com poderes outorgados para os fins de celebrar contrato, acompanhado do instrumento de procuração.

10.13. Caso no corpo das certidões exigidas não conste o seu prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua emissão.

Qualificação técnica mínima exigida

10.14. A exigência de atestados de capacidade técnica para parcelas com valor igual ou superior a 4% do valor total estimado da contratação, de acordo com o §1º do Art. 67 da Lei 14.133/2021, é plenamente justificável, pois visa garantir a execução eficiente, segura e de alta qualidade das partes mais significativas do contrato. Tal exigência contribui para a proteção do interesse público, assegurando que a empresa contratada tenha a experiência necessária para realizar tarefas de maior complexidade, com segurança, transparência e dentro dos parâmetros estabelecidos.

10.14.1. Para fins de comprovação da capacidade técnica, **consideram-se parcelas de maior relevância** aquelas que, **cumulativamente**, apresentem **valor individual superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado da contratação** e sejam **essenciais à adequada execução do objeto**, conforme discriminado a seguir:

a) **item 001 do objeto** - apresentação de **atestado(s) de capacidade técnica** que comprovem a execução de serviços de natureza e complexidade compatíveis, em quantitativo mínimo correspondente a **25% (vinte e cinco por cento)** do quantitativo previsto para o referido item.

10.14.1.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica mínima, a licitante deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento de bens ou a prestação de serviços compatíveis com o objeto da contratação, executados de forma satisfatória e em conformidade com as especificações contratuais.

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

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

10.14.2. Os atestados deverão conter:

- a) nome empresarial (razão social) e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone);
- b) local e data de emissão;
- c) nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.
- d) Descrição objetiva dos produtos fornecidos e serviços efetivamente prestados pela licitante.

Qualificação técnica Regulatória

10.15. Apresentar o Certificado de Outorga do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) da ANATEL.

10.15.1. Para fins de execução de serviços que envolvam numeração e portabilidade, a licitante deverá comprovar, cumulativamente:

I - titularidade e ativação de código de roteamento de portabilidade (RN1 - Routing Number), válido e operacional;

II - detenção de recursos de numeração outorgados pela ANATEL, compatíveis com o DDD 62, vedada a utilização de numeração de terceiros sem o devido respaldo regulatório;

III - integração ativa, regular e operacional à Base de Dados Nacional (BDN), por intermédio da entidade administradora da portabilidade numérica, no âmbito da Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR), apta à execução integral das etapas do processo de portabilidade.

10.15.2. A comprovação dos requisitos previstos neste item **10.15.1.** poderá ser realizada por meio de documentos oficiais, certidões, consultas públicas aos sistemas da ANATEL ou declarações emitidas por entidades competentes, admitida a verificação por diligência pela Administração.

Visita técnica facultativa

10.16. 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 através do e-mail sti.seinfra@goias.gov.br.

10.17. O registro dessa Vistoria será formalizado através do ANEXO 01 ? MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, que deverá ser assinado por um representante da empresa e outro da Administração.

10.18. 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 01 - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISITA TÉCNICA.

10.19. 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

10.20. A subcontratação parcial do objeto poderá ser admitida, em caráter excepcional, desde que devidamente justificada sob o aspecto técnico e previamente autorizada pela CONTRATANTE, limitada ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do valor total contratado, sendo vedada sua incidência sobre parcelas consideradas de maior relevância técnica ou de valor significativo, conforme definido no instrumento convocatório.

10.21. A subcontratação dependerá de prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, mediante análise técnica quanto à sua pertinência, devendo a solicitação ser formalmente instruída e registrada no respectivo processo administrativo, com a devida motivação.

10.21.1. Fica vedada a subcontratação de terceiros para a execução de atividades relacionadas à portabilidade numérica, incluindo, mas não se limitando, à solicitação, tratamento, validação, ativação e gestão de portabilidade junto à Base de Dados Nacional (BDN), por se tratar de obrigação essencial, diretamente vinculada ao núcleo do objeto contratual e à responsabilidade regulatória da CONTRATADA.

10.21.2. As atividades relacionadas à portabilidade numérica deverão ser executadas exclusivamente pela CONTRATADA, a qual deverá comprovar, a qualquer tempo, sua regular integração operacional à Base de Dados Nacional (BDN), bem como sua vinculação à Entidade Administradora da Portabilidade Numérica, no âmbito da Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR), observando integralmente a regulamentação vigente da ANATEL.

10.22. A subcontratação não implicará qualquer forma de transferência, redução ou compartilhamento de responsabilidades da CONTRATADA, que permanecerá integral e exclusivamente responsável pela execução do objeto, pela qualidade dos serviços prestados, pelo cumprimento dos prazos pactuados e pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da contratação, bem como pelos resultados contratualmente estabelecidos, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021.

10.23. A CONTRATADA deverá exigir da subcontratada a comprovação de regularidade jurídica, fiscal e trabalhista, bem como de qualificação técnica compatível com a parcela a ser executada, cabendo à CONTRATADA zelar pela conformidade da execução e pela aderência às condições estabelecidas no contrato.

10.24. A subcontratação não poderá resultar em prejuízo à execução contratual, à padronização dos serviços, à integridade da solução, nem à observância das obrigações regulatórias aplicáveis, especialmente aquelas estabelecidas pelos órgãos competentes do setor.

10.24.1. O descumprimento das disposições relativas à subcontratação, em especial quanto à vedação de subcontratação de atividades de portabilidade e à observância das exigências da ANATEL, da BDN e da ABR, ensejará a aplicação das sanções contratuais cabíveis, sem prejuízo da responsabilização administrativa, civil e regulatória da CONTRATADA.

Tópico 11 - Matriz de Risco

11.1. Com base na análise de riscos e na respectiva classificação, os riscos identificados estão alinhados ao Plano de Gestão da Matriz de Riscos da Secretaria, sendo assim classificados: Probabilidade: Provável e Impacto: Menor. Para mitigar os efeitos do risco supramencionado, revela-se de extrema relevância a contratação do objeto, conforme previsto no Item 12 do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

11.2. Eventuais omissões, divergências de interpretação ou situações não previstas neste Termo de Referência deverão ser dirimidas com base nas disposições da **Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos)**, bem como em seus regulamentos, decretos correlatos e demais normas aplicáveis à espécie. Também deverão ser observados os **princípios constitucionais da Administração Pública** e os **entendimentos firmados nos acórdãos e jurisprudências dos órgãos de controle**, em especial os do **Tribunal de Contas da União (TCU)** e do **Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO)**, quando pertinentes. Este Termo de Referência integra o processo administrativo da contratação e servirá de base para a elaboração do instrumento contratual, execução, fiscalização e avaliação dos serviços, devendo ser interpretado sempre à luz do interesse público e da economicidade.

Tópico 12 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

Infrações Administrativas

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

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

12.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

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

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

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

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

12.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

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

12.1.5. fraudar a licitação;

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

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

12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

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

12.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 01 de agosto de 2013.

Sanções Administrativas

12.2. Com fulcro na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1. advertência;

12.2.2. multa;

12.2.3. impedimento de licitar e contratar; e

12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;

12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

Multa

12.4. A multa será recolhida conforme tabela abaixo, incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

QUADRO DE MULTAS - Não conformidades				
ITEM	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE	PERÍODO DE APLICAÇÃO DA PENALIDADE	REINCIDÊNCIA	MULTA

1	Dar causa à inexecução parcial do contrato <i>Exemplo: vacância de posto de trabalho, seja por falta de colaborador sem substituição temporária ou por saída definitiva de colaborador sem substituição devida, prejudicando o andamento das atividades no órgão</i>	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	2% (dois por cento) do valor do Contrato
2	Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	5% (cinco por cento) do valor do Contrato
3	Dar causa à inexecução total do contrato	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	5% (cinco por cento) do valor do Contrato
4	Deixar de entregar a documentação exigida para o certame	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	0,5% (cinco décimos por cento) do valor do Contrato
5	Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	1% (um por cento) do valor do Contrato
6	Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	1% (um por cento) do valor do Contrato
7	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	2% (dois por cento) do valor do Contrato
8	Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	5% (cinco por cento) do valor do Contrato
9	Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	5% (cinco por cento) do valor do Contrato
10	Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	5% (cinco por cento) do valor do Contrato
11	Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	5% (cinco por cento) do valor do Contrato
12	Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	Imediatamente após ocorrência	Acréscimo de 50% do valor a cada reincidência	5% (cinco por cento) do valor do Contrato

12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

12.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

Impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade

12.7. A sanção de **impedimento de licitar e contratar** será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de Goiás, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos.

12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de **declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, em decorrência da prática das infrações que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) e no máximo de 6 (seis) anos.

Processo administrativo de responsabilização de Fornecedor

12.9. A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de **processo administrativo de responsabilização** a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.9.1. Conforme estabelece o art. 158, §1º da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, quando o órgão ou entidade não dispuser em seu quadro funcional de servidores estatutários, a comissão será composta por 2 (dois) ou mais empregados públicos pertencentes aos seus quadros permanentes, preferencialmente com, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

12.10. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.11. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.12. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à administração pública.

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

Tópico 13 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO:

13.1. ANEXO Nº 01 -DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA REALIZAÇÃO DA VISTORIA OU ABDICAÇÃO;

13.1. ANEXO N 02 - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS - STI-SEINFRA

EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Telefone	Email
THALLES JOSE AFONSO RABELO MORAIS	Integrante Administrativo	62 99722027	thalles.afonsorabelo@gmail.com
TATIANA LISITA RIBERA	Integrante Requisitante	62 32510000	tatiana.ribera@goias.gov.br
JUNYOR MANOEL DE ARAUJO RAMOS	Integrante Técnico	62 32654248	junyor.ramos@goias.gov.br

Versão do Doc. Padrão
0.05

GOIANIA, aos 19 dias do mês de março de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA LISITA RIBERA, Superintendente**, em 19/03/2026, às 17:46, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **JUNYOR MANOEL DE ARAUJO RAMOS, Gerente**, em 19/03/2026, às 17:54, 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 **87967358** e o código CRC **486E5798**.

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



Referência: Processo nº 202500005031936



SEI 87967358