



ORGANIZAÇÃO  
DAS VOLUNTÁRIAS  
DE GOIÁS

ESTADO DE GOIÁS  
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS - O V G  
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

**PROCESSO Nº 202300058003857**

### TERMO DE REFERÊNCIA Nº 005/2024 V.3 - CPAS-GPCOM / GTI

A ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74.230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, vem através do presente Termo de Referência apresentar as especificações para a contratação de empresa para o fornecimento do objeto descrito abaixo, de acordo com a legislação específica vigente.

A contratação será regida pelo Regulamento PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, importações E ALIENAÇÕES – NORMA E PROCEDIMENTO – NP Nº. 005 de 15 de janeiro de 2021 disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo.

#### 1. DO OBJETO

1.1. Trata-se de contratação de empresa especializada na prestação de serviço de telefonia fixa para fornecimento de solução de PABX Virtual Cloud com 250 ramais, SOB DEMANDA, para o provimento de comunicação telefônica utilizando a tecnologia VoIP, nas modalidades: Local, Longa Distância Nacional e 0800, interligados a Rede Pública de Telefonia, visando atender as necessidades da sede e unidades da Organização das Voluntárias de Goiás, em conformidade com os requisitos e condições deste Termo de Referência pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

#### 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. Faz se necessária a contratação de empresa para fornecimento de solução de PABX Virtual Cloud, SOB DEMANDA, para o provimento de comunicação telefônica utilizando a tecnologia VoIP entre as departamentos, unidades, e atendimento ao público em geral.

2.2. A contratação do serviço de telefonia do tipo VoIP (Voz sobre IP - Internet Protocol) traz maior qualidade na prestação do serviço, assim como vantajosidade. Vale ressaltar, também, que a venda de telefonia do tipo comutada está em desuso e em um curto período de tempo será descontinuada. No cenário atual desta Organização, não é possível monitorar, controlar e manter o nível de serviço, em detrimento da heterogeneidade já elucidada a cerca da estrutura atual. A mudança da tecnologia para o tipo VoIP trará melhoria da instalação, gerenciamento, escalabilidade e melhor usabilidade.

#### 3. DA ESPECIFICAÇÃO E DO QUANTITATIVO DO OBJETO

##### 3.1.

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantitativo mínimo a ser contratado	Quantitativo máximo a ser contratado
1	Licença Ramal PABX Virtual Cloud com plano de voz ilimitado	Un.	200	250
2	Serviço de licença Call Center	Un.	20	29
3	Serviço 0800	Un.	1	2
4	URA Multinível	Un.	1	1

3.2. A OVG realizará a contratação de, no mínimo, 200 (duzentas) unidades do item 01 (um), 20 (vinte) unidades do item 02 (dois), 01 (uma) unidade do item 03 (três) e 04 (quatro), conforme descrito no quantitativo mínimo especificado na tabela do subitem 3.1. (**SOB DEMANDA**).

3.3. Fica a critério da OVG a solicitação de mais unidade dos itens objeto desta contratação.

**3.4. Licença Ramal PABX Virtual Cloud com plano de voz ilimitado;**

- 3.4.1. A solução ofertada deverá possuir integração com a Rede Pública de Telefonia de forma a permitir ligações externas para telefonia Fixa ou Móvel;
- 3.4.1.1. A solução ofertada deverá possuir números válidos na Rede Pública com o código de área da cidade de Goiânia no estado de Goiás;
- 3.4.2. A solução ofertada deverá ser baseada em PABX Virtual a ser hospedado fora da estrutura da OVG;
- 3.4.2.1. A hospedagem e manutenção da solução será de inteira responsabilidade da PROPONENTE;
- 3.4.2.2. A hospedagem deve, preferencialmente, ser mantida dentro do território brasileiro, visando a garantia de baixa latência;
- 3.4.3. O portal/plataforma deverá possuir linguagem padrão Português do Brasil;
- 3.4.4. A solução ofertada deverá fornecer o quantitativo mínimo de ramais previsto neste Termo de Referência;
- 3.4.5. A solução ofertada deverá possuir plano de voz ilimitado para falar em todo o território nacional.
- 3.4.5.1. O plano de voz ilimitado não deverá gerar cobranças adicionais além do previsto na mensalidade da linha;
- 3.4.5.2. Entende-se como plano de voz ilimitado, todas as ligações fixo-fixo e fixo-móvel realizadas dentro do território nacional com o código fornecido pela PROPONENTE;
- 3.4.6. A solução ofertada deverá permitir, preferencialmente, ligações interurbanas sem a necessidade de discagem do código de operadora;
- 3.4.6.1. Caso não seja possível esta configuração, a PROPONENTE deverá informar qual o código para as ligações interurbanas;
- 3.4.7. Deverá acompanhar *Softphone* (Solução de *software*) adequado para a solução ofertada, de forma a permitir a utilização dos ramais em computadores;
- 3.4.7.1. A solução deverá permitir preferencialmente a utilização dos ramais por meio de aplicativos mobile;
- 3.4.7.2. O licenciamento do *Softphone* ofertado já deve estar previsto no contrato, sem custo adicional;
- 3.4.7.3. O *softphone* deverá ser compatível com sistemas Operacionais Windows 10 e 11;
- 3.4.8. Deverá possuir criptografia para todas as chamadas, tanto realizadas, quando recebidas;
- 3.4.9. Deverá permitir a utilização de um ramal em até 5 (cinco) dispositivos IP ou *Softphones*;
- 3.4.10. A solução deverá fornecer o suporte à criação de usuários e senhas para utilização dos ramais ou configuração de acesso via *e-mail*;
- 3.4.10.1. A empresa contratada deverá dar suporte a recuperação segura de senhas de usuários;
- 3.4.10.2. A solução deverá permitir a vinculação de cada ramal a um respectivo usuário e senha ou acesso via *e-mail*;
- 3.4.11. A solução deverão permitir a discagem direta entre ramais (DDR), sem cobranças adicionais;
- 3.4.12. Os ramais ofertados deverão possuir o mesmo prefixo;
- 3.4.13. A solução ofertada deverá permitir o encaminhamento de chamadas, programado por número telefônico, em caso de falha na rede, para qualquer outro destino telefônico, como por exemplo um outro número fixo ou um número celular.
- 3.4.14. A solução ofertada deverá permitir o acesso seguro através de controle de usuário e senha utilizando conexão criptografada;
- 3.4.15. A solução ofertada deverá possuir suporte a IPv4 e IPv6;
- 3.4.16. A solução ofertada deverá permitir a reprodução de música ou toques para chamadas em retenção e em espera;
- 3.4.17. A solução ofertada deverá possuir suporte a VLAN, para utilização de redes de voz e dados separadas;
- 3.4.18. A solução ofertada deverá permitir ampliação de capacidade através de inclusão mais licenças ou de configuração a ser executada pela PROPONENTE;
- 3.4.19. A solução ofertada deverá possibilitar a realização simultânea de chamadas através do telefone IP ou *Softphone*;
- 3.4.20. A solução ofertada deverá realizar bloqueio de chamadas a cobrar, exceto em casos que seja formalmente solicitados pela OVG;
- 3.4.21. A solução ofertada deverá permitir a Identificação do número chamador;
- 3.4.22. A solução ofertada deverá ser de fácil utilização;
- 3.4.23. A solução ofertada deverá permitir a configuração de cadeado eletrônico (solicitação de código para fazer chamadas);
- 3.4.24. A solução ofertada deverá permitir colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada;

- 3.4.25. A solução ofertada deverá estar devidamente licenciada para garantir o seu pleno funcionamento;
- 3.4.26. A solução ofertada deverá permitir o gerenciamento centralizado por meio de portal/plataforma de configurações;
  - 3.4.26.1. O portal/plataforma deverá ser intuitivo e de fácil utilização;
  - 3.4.26.2. O portal/plataforma deverá possuir criptografia ponta a ponta para proteção dos dados;
  - 3.4.26.3. O portal/plataforma deverá permitir a configuração do Siga-me, em que todas as ligações a um determinado ramal, serão desviadas automaticamente;
  - 3.4.26.4. A solução ofertada deverá permitir a configuração do grupo de busca automática, que consiste em um grupo de ramais programados podem receber chamada através da discagem de um “número-chave”;
  - 3.4.26.5. A solução ofertada deverá permitir a configuração de um grupo de captura de chamada, que consiste na captura de chamadas de quaisquer outros ramais do grupo;
  - 3.4.26.6. A solução ofertadas deverá permitir a configuração de transferência automática em caso de linha ocupada: desviar apenas quando o ramal estiver ocupado;
  - 3.4.26.7. A solução ofertadas deverá permitir a configuração de transferência em caso de não atendimento da chamada;
    - 3.1.26.7.1 A solução ofertada deverá possibilitar a contratante configurar limite de toques para que ocorra a transferência para próxima linha do grupo de atendimento.
  - 3.4.26.8. A solução ofertada deverá permitir a configuração de uma Unidade de Resposta audível (URA);
    - 3.1.26.8.1 Esta configuração deverá ser configurável, podendo a OVG utilizar seus próprios arquivos de áudio em formato indicado pela PROPONENTE.
  - 3.4.27. A solução ofertada deverá ser acompanhada de suporte/treinamento para configurações de portal e demais casos que fizerem necessários durante a vigência da contratação.
  - 3.4.28. A solução ofertada deverá permitir a extração de relatórios por grupos de ramais ou por área, ou centro de custo alfa numérico;
    - 3.4.28.1. A solução ofertada deverá possibilitar o envio de relatórios via *e-mail*;
    - 3.4.28.2. A solução ofertada deverá possibilitar gerar relatórios em diversos formatos de arquivo sendo no mínimo: PDF e TXT, XLS;
  - 3.4.29. A solução ofertada deverá possibilitar a verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;

### 3.5. **Serviço de Licença Call Center**

- 3.5.1. A solução deverá permitir atribuir funções distintas para Supervisor e Agentes;
- 3.5.2. A solução ofertada deverá permitir atribuição mínima para supervisor das funções abaixo:
  - 3.5.2.1. Interceptação de chamadas;
  - 3.5.2.2. Monitoramento de chamadas;
  - 3.5.2.3. *Dashboard* de fila de atendimento e agentes logados;
  - 3.5.2.4. Gerar relatórios tais como: Tempo Médio de Atendimento, Ligações abandonadas e Ligações perdidas por agente;
- 3.5.3. A solução ofertada deverá permitir atribuição mínima para agentes das funções listadas abaixo:
  - 3.5.3.1. Logar e deslogar na fila de atendimento;
  - 3.5.3.2. Login e logout em múltiplas filas de atendimento;
  - 3.5.3.3. Código personalizado para pausas no atendimento;
  - 3.5.3.4. *Dashboard* para o agente;
- 3.5.4. A solução ofertada deverá ser licenciada pela proponente de forma a garantir o seu pleno funcionamento;

### 3.6. **Serviço 0800**

- 3.6.1. A solução ofertada deverá ser capaz de receber, no mínimo, 10 (dez) chamadas simultâneas;
  - 3.6.1.1. A solução ofertada deverá possibilitar direcionamento para as linhas indicadas pela OVG;
- 3.6.2. A solução ofertada deverá permitir os seguintes bloqueios:
  - 3.6.2.1. Chamadas originadas de outros estados;
  - 3.6.2.2. Chamadas por tipo (fixo ou móvel);
  - 3.6.2.3. Chamadas em determinados horários;

- 3.6.3. Os bloqueios só deverão ser executados mediante solicitação da OVG;
- 3.6.4. Deverá permitir a configuração do horário de atendimento de acordo com a necessidade da OVG;
- 3.6.5. Deverá permitir a extração de relatórios por meio de portal, contendo:
  - 3.6.5.1. Tráfego por horário;
  - 3.6.5.2. Tempo médio de chamadas;
  - 3.6.5.3. Disponibilidades do serviço;
  - 3.6.5.4. Outros dados correlatos;
- 3.6.6. Deverá permitir a configuração de filas de espera;

### 3.7. Serviço URA Multinível

- 3.7.1. A EMPRESA INTERESSADA deverá fornecer o serviço de Unidade de Resposta Audível (URA);
- 3.7.2. A solução ofertada deverá permitir a configuração de URA de acordo com a solicitação desta Organização;
  - 3.7.2.1. A URA ofertada deverá ser do tipo multinível;
  - 3.7.2.2. A URA deverá ser personalizável;
  - 3.7.2.3. As opções a serem configuradas na URA deverão direcionar as ligações para o ramal do respectivo departamento;

## 4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

- 4.1. Poderão participar do presente processo de contratação quaisquer empresas interessadas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto pretendido e deverá apresentar:
  - 4.1.1. Inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
  - 4.1.2. Prova de regularidade para com a fazenda federal, mediante certidão conjunta de débitos relativos a tributos federais e da dívida ativa da união, que abranja inclusive a regularidade relativa às contribuições previdenciárias e sociais.
  - 4.1.3. Prova de regularidade para com a fazenda estadual de Goiás, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos estaduais.
  - 4.1.4. Prova de regularidade relativa ao fundo de garantia por tempo de serviço – FGTS, através da apresentação do certificado de regularidade do FGTS – CRF.
  - 4.1.5. Prova de regularidade com a Justiça do Trabalho – CNDT.
  - 4.1.6. Prova de regularidade para com a fazenda municipal do tomador ou da sede do fornecedor, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos municipais, no caso de obras e serviços.
- 4.2. Admitir-se-á como válida a certidão positiva com efeito de negativa.
- 4.3. Os participantes deverão fornecer todas as informações, mesmo que não solicitadas no Termo de Referência, relativas ao produto ou serviço oferecido, como, por exemplo, manuais técnicos, rede credenciada de manutenção ou garantia, manual de instalação, características especiais de funcionamento ou prestação do serviço, etc.
- 4.4. As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão fornecer o objeto a que se refere este Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações aqui descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado no seu recebimento não estar em conformidade com as referidas especificações.
- 4.5. Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.
- 4.6. **Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório na OVG, bem como com os elencados no Art. 08-C da Lei 15.503/2005, estando a proponente de acordo com os termos do presente Termo de Referência, no encaminhamento da proposta comercial.**

## 5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

- 5.1. As propostas serão analisadas quanto ao cumprimento dos seguintes requisitos e deverão conter:
  - 5.1.1. Razão social da proponente, CNPJ, endereço completo, inclusive eletrônico (e-mail);
  - 5.1.2. Apresentar a descrição detalhada dos produtos/serviços, com o correspondente valor unitário e total;
  - 5.1.3. As propostas terão validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega na Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços.
  - 5.1.4. Indicar a marca/fabricante do objeto ofertado.
  - 5.1.5. Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos para o período de vigência da contratação, apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos de custos financeiros e deduzidos os descontos

eventualmente concedidos.

5.1.6. A proposta deverá ser apresentada em língua portuguesa e moeda nacional, com somente duas casas decimais após a vírgula.

5.2. Os preços apresentados nas propostas devem incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, treinamento, lucro, transporte, bem como a entrega e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

5.3. A OVG poderá em despacho fundamentado desclassificar propostas que apresentarem valores inexequíveis.

## 6. DO TIPO DO JULGAMENTO

6.1. Será contratada a empresa que oferecer o menor preço global.

## 7. DO PRAZO DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

7.1. Os serviços deverão ser efetivados a partir 29/04/2024, com o quantitativo mínimo a ser contratado conforme tabela no subitem 3.1 deste TR.

7.1.1. Na efetivação do serviço, a plataforma deve estar configurada de acordo com a estrutura em uso pela CONTRATANTE (grupo de busca automática, grupo de captura);

7.1.2. A CONTRATADA deverá realizar as configurações necessárias, ou em caso de disponibilização de painel administrativo, deverá prestar todo suporte necessário e acompanhar as configurações visando a perfeita configuração e posterior utilização da solução;

7.2. Os demais quantitativos serão sob demanda, de acordo com a necessidade da OVG, com entrega em até 15 (quinze) dias da solicitação.

7.3. Os produtos/serviços deverão ser entregues/prestados na Sede e Unidades da OVG descritas na tabela abaixo:

Item	Unidade OVG	Endereços
1	SEDE	Rua T-14, nº249, Setor Bueno, Goiânia - GO.
2	CISF	Av. Alameda do Contorno, nº 3038, Jd. Bela Vista, Goiânia - GO.
3	EBV1	Av. Palmares entre Rua Cm-8 e CM-10, Setor Cândida de Moraes, Goiânia - GO.
4	EBV2	Av. Contorno esq. c/ rua 44, Setor Norte Ferroviário, Goiânia - GO.
5	PJTF	Av. Cristóvão Colombo com rua Manágua, Jardim Novo Mundo, Goiânia - GO.
6	CIGO	Rua R-03, nº120, Setor Oeste, Goiânia - GO.
7	CIVV	Rua 267 esq. c/ rua 270-A, Setor Coimbra, Goiânia - GO.
8	PROBEM	Antiga chefatura da Polícia, Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, nº 26, Setor Central, Goiânia - GO.
9	BA	Rodovia BR-153, Km 5,5, saída para Anápolis, Jardim Guanabara, Goiânia - GO.
10	RB	Antiga chefatura da Polícia, Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, nº 26, Setor Central, Goiânia - GO.
11	Malha Compressiva	Rua Benjamin Constant, Qd 114, 812 – St. Campinas, Goiânia/GO

7.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar os dados referentes aos ramais para que os técnicos possam configurar, em tempo hábil, os aparelhos telefônicos compatíveis;

7.4.1. Os dados devem ser enviados a contratante, preferencialmente, com um prazo de até 01 (um) mês de antecedência, ou seja, em data anterior à efetivação da prestação do serviço;

7.5. A solução ofertada deverá prover a portabilidade dos números já disponíveis de atendimento ao público, tais como:

7.5.1. Telefones do Voluntariado: (62) 3201-9414 e (62) 3201-1309, localizado na SEDE;

7.5.2. Telefone da Central de Atendimento de Benefícios Sociais: (62) 3201-9439, localizado na SEDE;

7.5.3. Telefones da Central de Atendimento PROBEM: (62) 3270-8500 e 0800 062 9413, localizado no Programa Universitários do Bem - PROBEM;

7.5.4. Telefones da Ouvidoria: (62) 3201-9305, localizado na SEDE;

7.5.5. Telefone de Atendimento Geral: (62) 3201-9400, localizado na SEDE;

7.5.6. Telefone da Gestão Social: (62) 3201-9408, localizado na SEDE;

- 7.5.7. Telefone do Banco de Alimentos: (62) 3206-5881, localizado no Programa Banco de Alimentos - BA;
- 7.5.8. Telefone do Restaurante do Bem: (62) 3270-8520 e (62) 3270-8521, localizado no Programa Restaurante do Bem - RB;
- 7.5.9. Telefone da Unidade Sagrada Família: (62) 3201-9603, (62) 3201-9616, e (62) 3201-2449, localizada no Centro de Idosos Sagrada Família - CISF;
- 7.5.10. Telefone da Unidade Vila Vida: (62) 3201-9547 e (62) 3201-9542, localizado no Centro de Idosos Vila Vida - CIVV;
- 7.5.11. Telefone da Unidade Espaço Bem viver I: (62) 3201-6399, localizado no Espaço Bem Viver I - EBV 1;
- 7.5.12. Telefone da Unidade Espaço Bem Viver II: (62) 3201-9701 e (62) 3201-9704, localizado no Espaço Bem Viver II - EBV 2;
- 7.5.13. Telefone da Unidade Casa do Interior: (62) 3201-9524, localizado na Casa do Interior - CIGO;
- 7.5.14. Telefone da Unidade Projeto Tecendo o Futuro: (62) 3201-6983 e (62) 3201-6955, localizado no Programa da Juventude Tecendo o Futuro - PJTF;
- 7.5.15. Telefone de atendimento para Malhas Compressivas: (62) 3201-9506, localizado na Malha compressiva;
- 7.5.16. Telefone de atendimento para Apoio ao Romeiro: (62) 3201-9435 e (62) 3201-9465, localizado na SEDE;
- 7.6. Cada número portado deverá permitir até 10 (dez) ligações de entrada/saída simultâneas;
- 7.7. A contratada deverá dispor de Equipe de Suporte Técnico para recebimento de reclamações, abertura de chamados para manutenção, registro de incidentes e problemas, assistência técnica e suporte;
- 7.7.1. A abertura das solicitações de suporte deverão ocorrer preferencialmente via sistema web, por telefone com ligação gratuita ou *e-mail*;
- 7.7.2. Os telefones, *e-mails* e páginas da Internet a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela **CONTRATADA** em até 05 (cinco) dias após a solicitação da **CONTRATANTE**.
- 7.7.3. O suporte técnico Poderá ser acionado no período entre 07:00h e 20:00h de Segunda a Sexta-feira, e entre 07:00h e 18:00h aos sábados;
- 7.7.4. A solução ofertada deverá permitir à contratante o acompanhamento dos chamados técnicos abertos, bem como a relatórios com estatísticas e históricos dos chamados;
- 7.8. A **CONTRATADA** deverá prestar o serviço de suporte e manutenção da solução ofertada sem custos adicionais a **CONTRATANTE**;
- 7.9. A **CONTRATADA** deverá manter acordo de nível de serviço quanto solicitado suporte técnico , sendo:
- 7.9.1. Solicitações de natureza crítica, com prazo máximo de atendimento de 10 (dez) horas;
- 7.9.1.1. Entende-se por falha crítica, a perda do serviço como interrupção dos ramais (sem receber e efetuar chamadas), entre outras indisponibilidades do serviço.
- 7.9.2. Solicitações de natureza majoritária, com prazo máximo de atendimento de 14 (quatorze) horas;
- 7.9.2.1. Entende-se por falha majoritária, a degradação do serviço, falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas, entre outras degradações que não gerem indisponibilidade do serviço.
- 7.9.3. Solicitações de natureza minoritária, com prazo máximo de atendimento de 32 (trinta e duas) horas;
- 7.9.3.1. Entende-se por falha minoritária, condições menores que não afetam a disponibilidade do serviço e nem tem impacto na sua qualidade, por exemplo, chamadas não completas para determinado número.
- 7.10. A contratada deverá disponibilizar o treinamento de utilização da solução em vídeo aulas ou deverá ministrá-lo para 01 (uma) turma de, no mínimo, 4 (quatro) participantes por aplicativos de vídeo conferência ou presencialmente;
- 7.10.1. Caso o treinamento seja presencial, o mesmo poderá ser gravado e disponibilizado à **CONTRATANTE**;
- 7.10.2. O treinamento deverá ser dividido em duas partes, sendo uma para utilização da plataforma voltada ao usuário final e outra para administração, configuração e suporte nível 1 voltada para a equipe técnica da **CONTRATANTE**;
- 7.10.2.1. O treinamento para suporte nível 1 não retira a responsabilidade da **CONTRATADA** na prestação do suporte, quando solicitado pela **CONTRATANTE**;
- 7.10.3. O treinamento para a equipe técnica da **CONTRATANTE** deverá contemplar os seguintes itens:
- 7.10.3.1. Configuração básica e avançada;
- 7.10.3.2. Operação básica e avançada;
- 7.10.3.3. Gerenciamento da solução;
- 7.10.3.4. Solução de problemas (*troubleshooting*);
- 7.10.3.5. Abertura de chamados e solicitação de reparos;
- 7.10.3.6. Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar e utilizar os serviços ofertado neste TR;

7.11. A contratada deverá estar ciente de que o ato do recebimento não implicará na aceitação do objeto que vier a ser recusado por apresentar defeitos, imperfeições, alterações, irregularidades e reiterados vícios durante o prazo de validade/garantia e/ou apresente quaisquer características discrepantes às descritas neste Termo de Referência.

7.12. A entrega e configuração do objeto da contratação será acompanhada por funcionário responsável, designado pela OVG.

7.13. A recusa injustificada da Contratada em entregar o objeto no prazo e/ou quantitativo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas neste Termo.

## 8. DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado mensalmente, em até o 15º (decimo quinto) dia do mês subsequente à prestação dos serviços, e emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido e atestado pelo Gestor indicado pela OVG.

8.2. O pagamento será efetuado, através de transferência em conta corrente, devendo, portanto, os participantes informar banco, agência e nº de conta em sua proposta.

8.2.1. A conta bancária deverá ser de titularidade da Contratada.

8.2.2. Poderá ser emitido fatura/boleto pela contratada.

8.2.3. Deverá acompanhar as notas fiscais, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para a contratação.

8.3. Os documentos que apresentarem incorreção, serão devolvidos à Contratada para regularização, reiniciando-se novos prazos para pagamentos, a contar da reapresentação devidamente corrigida.

8.4. Caso o recurso financeiro seja do Contrato de Gestão, deverá constar nas notas fiscais a seguinte anotação: CONTRATO DE GESTÃO Nº. 001/2011-SEAD.

8.5. As notas fiscais deverão destacar as retenções de impostos conforme legislação, sendo a OVG substituta tributária.

8.6. As empresas optantes do Simples Nacional deverão apresentar declaração informando em qual Anexo está enquadrado.

8.6.1. Em caso de desenquadramento, a empresa deve informar ao gestor do contrato antes da emissão da nota fiscal subsequente ao desenquadramento, para a correta retenção de impostos.

8.7. Somente serão pagos os serviços devidamente executados.

## 9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias assim como despesas com transporte distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação, serão de exclusiva responsabilidade da contratada.

9.2. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela OVG no que referir-se ao objeto, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.

9.3. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas, sem ônus para a OVG, caso verifique que os mesmos não atendem as especificações deste Termo.

9.4. Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal responsável, qualquer motivo que impossibilite a entrega do objeto, nas condições pactuadas.

9.5. Refazer, sem custo para a OVG, todo e qualquer procedimento, se verificada incorreção e constatado que o erro é da responsabilidade da contratada.

9.6. Fazer a implantação do sistema e a configuração inicial, de forma a atender as necessidades da CONTRATANTE;

9.7. Deverá comunicar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência atípica relacionada à execução dos serviços no local de execução.

9.8. Deverá registrar ocorrências técnicas, realizar acompanhamento e homologação dos serviços prestados pelo fornecedor de serviços de comunicações de dados;

9.9. Em nenhuma hipótese poderá proceder à quebra de sigilo ou divulgar dados, informações, documentos e arquivos de dados, dos quais utilizar ou tiver acesso em decorrência da execução dos serviços ou manutenção dos equipamentos, observando a LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

9.10. Deve preservar o caráter confidencial das informações dos usuários, não as aproveitando em nenhuma hipótese para fins não condizentes com o objeto licitado, inclusive uso comercial, publicitário ou estatístico. Somente poderão ser repassadas as informações em seu poder à CONTRATANTE, mediante prévia solicitação da autoridade pública competente, sob fundamento pedido judicial e/ou administrativo vinculante, sempre observando os preceitos constitucionais atinentes à intimidade e ao sigilo dos dados pessoais;

9.11. A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à estrutura, sistemas, usuários, contribuintes, topologia e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da CONTRATANTE, durante e após fim do contrato, salvo se houver autorização expressa da CONTRATANTE para divulgação;

9.12. Não poderá haver nenhum tipo de facilidade de acesso remoto, tão menos envio de forma automática ou controlada de informações (backdoor) originadas de software/hardware contratado ou adquirido sem o conhecimento e formal autorização da CONTRATANTE.

9.13. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância do CONTRATANTE

## 10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Dar conhecimento à contratada de quaisquer fatos que possam afetar a entrega do objeto.

10.2. Verificar se os produtos entregues pela contratada atendem todas as especificações contidas no Termo de Referência e Anexos.

10.3. Notificar à contratada, formalmente, caso os materiais estejam em desconformidade com o estabelecido no Termo de Referência e Anexos, para que essa proceda às correções necessárias.

## 11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, mediante justificativa prévia e comprovação de vantajosidade econômica, no interesse exclusivo da OVG, conforme previsto no subitem 15.5 do Regulamento para Aquisição de Bens, Serviços, Locações, Importações e Alienações desta Organização..

## 12. DA GARANTIA

12.1. A contratada deverá fornecer no mínimo garantia legal do objeto.

## 13. DAS PENALIDADES

13.1. O fornecedor que descumprir com suas obrigações, injustificadamente, ficará sujeito às penalidades previstas no subitem 9.7 do Regulamento para Aquisição da OVG.

## 14. DO PRAZO PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO ADMINISTRATIVO

14.1. Nas contratações com valor superior a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), o fornecedor ou prestador de serviço que não concordar com o resultado da inabilitação no processo no qual seja participante, terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da comunicação da decisão de inabilitação para a propositura do recurso.

14.1.1. Nos demais casos, o prazo recursal de 05 (cinco) dias úteis se dará a partir da publicação do contrato.

14.1.2. Caso o recurso seja em desfavor de outrem, fica a outra parte intimada, a partir da comunicação do recurso, para apresentar contrarrazões em igual número de dias, sendo-lhe assegurada vista imediata dos autos.

14.2. O recurso será proposto por escrito devidamente protocolizado junto a Gerência da Secretaria Geral da OVG e encaminhado à Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços para proferir decisão, e, se necessário, será encaminhado à Assessoria Jurídica para emissão de parecer, sujeito à anuência da Diretoria Geral e Diretoria Administrativa e Financeira.

14.3. Os recursos deverão ser acompanhados, sob pena de não conhecimento, do contrato social da empresa participante ou documentos pessoais (RG e CPF) em se tratando de pessoa física, e, no caso de procurador, procuração com poderes específicos.

14.4. Os recursos serão recebidos sem efeito suspensivo, salvo quando, por sua relevância, a Diretoria Geral entender conveniente a suspensão do Processo.

## 15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

15.2. O fornecedor/prestador de serviço é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na sua imediata desclassificação, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da ordem de compra/serviços, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

- 15.3. É facultado à OVG, em qualquer fase da contratação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 15.4. Os fornecedores/prestadores de serviços intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, sob pena de desclassificação.
- 15.5. As normas que disciplinam este Termo de Referência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da OVG, a finalidade e a segurança da contratação.
- 15.6. A documentação apresentada pelos participantes fará parte do processo e não será devolvida ao proponente.
- 15.7. Caso de rescisão contratual por descumprimento das obrigações pactuadas, a OVG poderá convocar o segundo colocado na ordem de classificação da cotação, caso o valor esteja dentro do “preço de referência” e entendendo ser vantajoso para a organização.
- 15.8. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato e, no caso particular de obra, reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.
- 15.9. Os casos omissos neste Termo serão resolvidos pelas Diretorias Geral e Administrativo/Financeira, a qual a Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS está subordinada.
- 15.10. A OVG poderá adotar por analogia, quando necessário, normas gerais de contratações disciplinadas por legislação pertinente.
- 15.11. O vencedor da cotação será declarado após Despacho favorável da Gerência de Controle Interno da OVG, Parecer favorável da Assessoria Jurídica e assinatura na Ordem de Compras/serviços ou Contrato.
- 15.12. Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS atenderá aos interessados no horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, na sala da Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, Fone: 3201-9496 – CEP: 74.230-130, Goiânia–GO.



Documento assinado eletronicamente por **ALEX JUNIOR SILVA, Coordenador (a)**, em 23/02/2024, às 08:43, 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 **ADRIANO DANTAS DE SA, Gerente**, em 23/02/2024, às 14:38, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **57052684** e o código CRC **2A5B2A12**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
RUA T-14 249, S/C - Bairro SETOR BUENO - GOIANIA - GO - CEP 74230-130 - (62)3201-9405.



Referência: Processo nº 202300058003857



SEI 57052684