



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - @cidade_unidade@ - - www.tre-go.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETIVO

1.1 Contratação/Aquisição de atualização tecnológica, prestação de serviços e suporte técnico, para a **Central Digitro NGC Evolution E**, com instalação das soluções de Contact Center, Comunicação Unificada e funcionalidades correlatas, migrando-a para a **Central NGC VOIP Manager**, visando suprir as demandas de comunicação por voz das Zonas Eleitorais e das Unidades Administrativas deste Regional, conforme os Estudos Técnicos Preliminares constantes do SEI TRE-GO nº22.0.0000526-0.

2. OBJETO

2.1 Atualização tecnológica, prestação de serviços e suporte técnico para a central Digitro NGC Evolution E, conforme especificações deste Termo de Referência.

3. JUSTIFICATIVA/MOTIVAÇÃO/RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Motivação:

- 3.1.1 Atualizar e modernizar a forma de entrega dos serviços de telefonia;
- 3.1.2 Facilitar a comunicação;
- 3.1.3 Mobilidade dos usuários do sistema de comunicação unificada;
- 3.1.4 Integrar, a futuro, as diversas mídias em um ambiente único de operações.

3.2 Resultado a ser alcançado:

- 3.2.1 Atendimento das necessidades de callcenter da Ouvidoria Regional Eleitoral e da Seção de Gestão da Central de Serviços;
- 3.2.2 Atendimento integral das necessidades dos Serviços de Telefonia Fixa da Justiça Eleitoral de Goiás, possibilitando a plena realização do serviço institucional do órgão, com qualidade e eficiência;
- 3.2.3 Mobilidade dos serviços de telefonia fixa por meio do uso de Softphone.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

4.1 Esta ação está em consonância com o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Goiás 2016-2021:

4.1.1 OE.007 - Aperfeiçoar a Gestão de Contratações na Justiça Eleitoral: utilizar os recursos disponíveis e otimizar sua gestão, aplicação e alocação a fim de suprir necessidades de infraestrutura e colaborar para o implemento de prioridades institucionais;

5. FONTE DE RECURSOS

5.1 Para execução dessa ação entendemos, s.m.j., que os recursos financeiros deverão ser provenientes da verba destinada para investimento e custeio da programação Orçamentária de 2022/2023.

6. ESTIMATIVA DE PREÇOS

6.1 A estimativa de custos está demonstrada no Anexo I deste Termo de Referência.

7. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (MÍNIMAS)

7.1 Item 1: Atualização tecnológica da Central Dígítro NGC Evolution E.

7.1.1 Caracterização e Composição do Objeto

7.1.1.1 Atualização Tecnológica da central telefônica Dígítro NGC evolution E (número de série 565635), com instalação das soluções de Contact Center, Comunicação Unificada e funcionalidades correlatas.

7.1.2 Requisitos Técnicos: A Atualização Tecnológica deve contemplar as seguintes funcionalidades:

7.1.2.1 Contact Center:

- a. A solução de Contact Center deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o hardware e software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento;
- b. O Contact Center deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
 - i. As Posições de Atendimento (PA 's) devem ser IP e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo;
 - ii. O sistema de Contact Center fornecido pela CONTRATADA deve possuir a mídia Voz, e suportar a futuro as Mídias Chat e E-mail;
 - iii. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e headset USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão;
 - iv. Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC);
 - v. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados, o qual pode ser interno ou externo ao equipamento;
 - vi. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela Contratada, e mediante avaliação e nova contratação);
 - vii. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidade, para a mídia voz, e a futuro as Mídias Chat e E-mail;
 - viii. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat;

- ix. Todas as interações do contact center, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O contact center deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias;
- c. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
- i. Agente com maior tempo livre;
 - ii. Agente com menor tempo de ocupação;
 - iii. Agente mais qualificado;
 - iv. Melhor agente possível;
 - v. Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanhos e tempos de fila;
 - vi. Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada;
 - vii. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia;
 - viii. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados.
 - ix. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimento para estes dias;
 - x. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas;
 - xi. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O contact center deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser;
 - xii. O contact center deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores ajustem facilmente às regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser;
 - xiii. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas;
 - xiv. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do Contact Center e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração;

- xv. Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
- Alterar estado dos agentes;
 - Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;
 - Deslogar agentes;
 - Editar configurações dos agentes;
 - Monitorar agentes;
 - Intercalar agentes;
 - Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agentes específicos ou times.
- xvi. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos;
- xvii. As Posições de Supervisor devem ser IP e equipada com software de Console de Supervisão Web nativo;
- xviii. O contact center deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias;
- xix. O contact center proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- Sessões de atendimento em tempo real (chat).
 - Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
 - Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- xx. O contact Center deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- xxi. O contact center deve suportar a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o contact center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O contact center deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview;
- xxii. O contact center deverá possuir a solução de Callback, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré - configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de Callback, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento;
- xxiii. A geração de chamadas de voz dos números registrados no Callback, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o Callback;
- xxiv. Na parametrização do Callback, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:

- Linha Ocupada;
- Não Atende;
- Número Inválido;
- Abandono;
- URA / Secretária Eletrônica;
- Fax.

7.1.2.2 Sistema de Comunicação Unificada

- a. Fornecer terminais de comunicação unificada atendendo as especificações abaixo. O usuário deve poder acessar o terminal de comunicação unificada através de diferentes ferramentas:
 - i. Web Browser;
 - ii. Aplicativo para Smartphones Android ou iOS.
- b. Requisitos mínimos de segurança:
 - i. O acesso a solução via Web-browser ou aplicação para Smartphone deve ser realizado via login e senha sempre;
 - ii. No caso do acesso via navegador Web Browser, a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (Transport Layer Security) utilizado via HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure);
 - iii. Na criação de um usuário o administrador não deverá ter acesso a criação/definição da senha, devendo ser automaticamente gerada uma senha inicial pelo sistema e encaminhada via e-mail ao usuário. No primeiro acesso o usuário deverá ser orientado a gerar sua senha definitiva, que não deverá ser visível em ambiente de administração;
 - iv. O usuário deverá ter a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário;
 - v. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais;
 - vi. Nos aplicativos para smartphone (IOS ou Android), deverá disponibilizar recursos para notificar o contato da conversa quando da tentativa de cópia da tela com as conversas deste contato.
- c. Funcionalidades requeridas:
 - i. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no Soft Client web como no aplicativo para Smartphone:
 - Lista de contatos;
 - Acesso ao perfil dos contatos;
 - Troca de mensagens de texto;
 - Lista de conversas;
 - Discagem rápida via click-to-dial;
 - Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos;
 - Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;
 - Geração e recebimento de chamadas de voz;
 - Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 5 (cinco) participantes;

- Entroncamento com rede pública de voz;
 - Transcrição de áudios recebidos;
 - Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis, ocupados ou indisponíveis;
 - Áudio conferência;
- ii. No aplicativo para smartphone deve ser possível compartilhar sua localização geográfica.

7.1.2.3 UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

- a. A CONTRATADA deve fornecer juntamente com a Solução de Comunicação Unificada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à CONTRATANTE criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Solução de Comunicação Unificada;
- b. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;
- c. A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deve ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos oito chamadas naveguem de forma simultâneas na URA.
- d. A solução deve permitir à CONTRATANTE executar, no mínimo, as funções abaixo:
- i. Modificar a árvore de menus;
 - ii. Ativar ou desativar opções;
 - iii. Modificar o horário de atendimento;
 - iv. Marcar datas de feriado e finais de semana.
- e. A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento desta aplicação;
- f. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- g. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- h. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- i. Quantidade de ligações recebidas;
 - ii. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
 - iii. Tempo médio de navegação.
- i. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
- j. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;

- k. A URA deve permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;
- l. Não será permitido o fornecimento de URA externa a Solução de Comunicação Unificada Ofertada;
- m. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL SERVER, INFORMIX, MYSQL e POSTGRESQL. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP.
- n. Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação.
- o. A solução de URA deve permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico (ex: um determinado número de celular) para que este número ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.

7.1.3 Itens já existentes para integração e suporte:

- a. 02 Headset com teclado;
- b. 400 Ramais Analógicos;
- c. 90 Troncos Digitais;
- d. 16 Troncos Analógicos;
- e. 01 Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB;
- f. 01 Licença para usuário adicional do Tarifone WEB;
- g. 400 Habilitações de pré-pago centralizado para ramais/contas;
- h. 01 Licença para usuário adicional do Tarifone WEB;
- i. 01 Importador de arquivos;
- j. 01 Rack 19 40U;
- k. 01 Licença para PABX - Operação Adicional;
- l. 04 Canais simultâneos adicionais para acesso ao atendimento digital Software;

7.1.4 Itens que deverão ser incluídos na solução:

- a. 01 Hardware NGC VoIP Manager;
- b. 02 Gateways E1/FXS/FXO;
- c. 02 Servidores de virtualização;
- d. 30 Troncos Digitais;
- e. 01 Firmware NGC VoIP Manager;
- f. 02 Habilitações de VoIP Manager;
- g. 01 Módulo de Bilhetes;
- h. 01 Dualidade de BD;

- i. 01 Dualidade de Processamento;
- j. 01 Gerenciador PABX IP;
- k. 400 Licenças de uso para Ramais IP (FXS);
- l. 05 Fontes de Música interna – Adicional;
- m. 01 Software para encaminhamento de chamadas;
- n. 05 Licenças de Software PABX – Configuração;
- o. 01 Agenda WEB;
- p. 746 Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail;
- q. 346 Usuários do UNA;
- r. 02 Migração de EasyCall Visor para Interact Manager;
- s. 11 Migração de PA EasyCall e Agent para PA Interact com Mídia Voz;
- t. 01 Suporte à WEB-RTC;
- u. 08 Habilitações de URA - Persona IP;
- v. 01 Módulo de relatórios de pesquisa de satisfação;
- w. 16 Licenças de uso para Dispositivos IP;
- x. 02 Migração de base de dados com importação de registros p/ plataformas com dualidade.

7.1.5 Transferência de conhecimento:

- a. Treinamento operacional: será realizado remotamente (ao vivo) com instrutor certificado.

7.2 Item 2: Suporte técnico.

7.2.1 A contratada prestará serviços de assistência técnica on-site, nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, na capital do Estado de Goiás, por meio de manutenção corretiva, com fornecimento de peças novas e originais, sem ônus adicional para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás;

9.2.2 Entende-se por manutenção corretiva, a série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os seus manuais e normas técnicas específicas, excluindo-se o fornecimento de material de consumo;

9.2.3 Toda e qualquer despesa, independentemente de sua natureza, decorrente dos serviços de assistência técnica e/ou manutenção corretiva correrá por conta da contratada;

9.2.4 Deverá ser disponibilizado ao Tribunal Regional Eleitoral de Goiás serviço de abertura de chamados para acionamento de assistência técnica, funcionando em horário comercial, por meio de:

- a. telefone (telefone 0800 ou telefone fixo com numeração comum desde que na capital do Estado de Goiás, com a finalidade de não se ter custo adicional para o TRE-GO com abertura de chamados);
- b. ou Site de Internet (website);

- c. ou Correio eletrônico, com endereço de correio eletrônico padrão para atendimento ao Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, e que suporte abertura de chamado, com retorno de confirmação e número do chamado em até 30 (trinta) minutos.

9.2.5 Atendimento dos chamados em, no máximo, 48 horas, para manutenção ou reposição de equipamentos disponibilizados no horário compreendido entre 8 e 18 horas.

8. AVALIAÇÃO E ACEITE DOS EQUIPAMENTOS

8.1 Avaliação dos serviços e produtos (recebimento provisório):

8.1.1 Será verificada a conformidade da especificação técnica dos serviços e produtos fornecidos com a especificação técnica mínima exigida neste Termo de Referência, em prazo não superior a 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do recebimento dos mesmos pelas Coordenadorias de Engenharia e Infraestrutura (CEIN) e de Infraestrutura (CINF) deste Regional;

8.1.2 Será verificada a integridade física de todos os equipamentos adquiridos, bem como de seus acessórios;

8.1.3 Caso seja constatada alguma desconformidade com os itens 8.1.1 e 8.1.2, a CONTRATADA será instada a efetuar a troca dos bens ou correção dos problemas;

8.1.4 A troca ou correção estabelecida no item 8.1.3 deverá ser efetuada em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data da comunicação;

8.1.5 Caso os equipamentos não passem nos testes, a CONTRATADA deverá providenciar o recolhimento de todos os equipamentos sem ônus ao TRE-GO.

8.2 Termo de aceite (recebimento definitivo):

8.2.1 O termo de aceite técnico será emitido pelas Coordenadorias CEIN e CINF em até 20 (vinte) dias após o recebimento provisório dos produtos, somente se estes atenderem plenamente todas as exigências deste Termo de Referência.

9. GARANTIA TÉCNICA

9.1 Período de Garantia

9.1.1 O período de Garantia Técnica deve ser de, no mínimo, 1 (um) ano para todos os equipamentos/sistemas e serviços descritos no item 1, deste Termo de Referência;

9.1.2 O período de garantia será contado a partir da data do último aceite efetuado pelo TRE-GO, a ser emitido pela unidade própria, referente aos equipamentos/sistemas e serviços recebidos pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás (TRE-GO).

9.2 Assistência Técnica/Suporte Técnico

9.2.1 O período de Garantia da Assistência Técnica/Suporte Técnico deve ser de, no mínimo, 3 (três) meses para todos os equipamentos/sistemas e serviços descritos no item 1, deste Termo de Referência;

9.2.2 O período de Garantia da Assistência Técnica/Suporte Técnico será contado a partir da data do último aceite efetuado pelo TRE-GO, a ser emitido pela unidade própria, referente aos equipamentos/sistemas e serviços recebidos pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás (TRE-GO);

9.2.3 Os serviços de Assistência Técnica/Suporte Técnico são os previstos no item 7.2.

10. ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS/SISTEMAS E SERVIÇOS

10.1 Os equipamentos deverão ser novos e deverão ser entregues em perfeito estado de funcionamento, sem marcas, amassados, arranhões ou outros problemas físicos;

10.2 Os equipamentos/sistemas e serviços deverão ser entregues, de acordo com a quantidade solicitada, no local indicado, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato. Não sendo cumprido esse prazo, a contratada estará sujeita às sanções previstas em contrato;

10.3 Deverá ser fornecida documentação completa e atualizada (manuais, termos de garantia, etc.), em português, caso exista, necessária à instalação e à operação dos equipamentos.

10.4 Toda a solução deverá ser entregue no edifício Anexo 1 do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, localizado na Praça Cívica, 300 – Setor Central – Goiânia – GO – 74003-010;

11. FORMA DE PAGAMENTO

11.1 A contratada deverá apresentar no ato da entrega dos produtos/serviços Nota Fiscal/Fatura para liquidação e pagamento da despesa pelo TRE-GO, após realizado o aceite pela equipe técnica.

12. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

12.1 Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições, no preço e no prazo estabelecidos;

12.2 Efetuar o recebimento definitivo em até 20 (vinte) dias corridos após o recebimento provisório dos produtos, exceto se houver atraso motivado pela Contratada.

13. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

13.1 Fornecer os produtos e serviços no prazo e demais condições estipuladas;

13.2 Se constatada qualquer irregularidade nos produtos e serviços prestados, a empresa deverá substituí-los e ou refazê-los, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis;

13.3 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do TRE-GO;

13.4 Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

13.5 Prestar suporte aos componentes e softwares, responsabilizando-se pela manutenção corretiva dos mesmos, durante o período de vigência do suporte, sem que isso implique acréscimo no preço constante da proposta.

14. OBSERVAÇÕES TÉCNICAS GERAIS

14.1 Todos os itens fornecidos, incluído todos os seus componentes e acessórios, deverão ser novos e de primeiro uso;

14.1.1 Serão recusados os itens que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos ou outro sinal de desgaste, mesmo sendo o componente ou acessório considerado novo pelo fornecedor dos itens;

14.2 Todos os itens devem ser fornecidos em pleno funcionamento, prontos para a utilização, com todos os acessórios e componentes.

15. Parcelamento da contratação e a forma de adjudicação da contratação

15.1 Considerando que a central do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás é produto exclusivo de fabricação da Dígítro, assim como seus componentes, acessórios e softwares, não há que se tratar de parcelamento do objeto, uma vez que os serviços só podem ser fornecidos e executados pela empresa Dígítro Tecnologia S/A.

16. Seleção do Fornecedor

16.1 O fornecimento dos produtos e dos serviços serão executados pela empresa Dígítro Tecnologia S/A que possui a exclusividade na fabricação e fornecimento de componentes, serviços e softwares para equipamentos da marca Dígítro (fabricante do produto).

17. DAS PENALIDADES

17.1 O CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as penalidades previstas no artigo 49 do Decreto nº 10.024/2019. A Administração poderá, ainda, a seu critério, utilizar-se subsidiariamente das sanções previstas na Lei nº 8.666/93, no que couber;

17.2 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, se for o caso, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação do CONTRATANTE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à penalidade de multa no percentual de até 20% (vinte por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida;

17.3 Fica estabelecido como falta grave, caracterizado como falha em sua execução, a não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação da multa compensatória estabelecida no item 18.4 e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 49 do Decreto nº 10.024/2019;

17.4 Com fundamento no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa compensatória de até 20% (vinte por cento), no caso de inexecução total, sobre o valor total da contratação, ou de até 15% (quinze por cento), no caso de inexecução parcial, sobre o valor do saldo da contratação, respectivamente, a Contratada que:

17.4.1 Não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

17.4.2 Não entregar a documentação exigida no edital;

17.4.3 Apresentar documentação falsa;

17.4.4 Causar o atraso na execução do objeto;

17.4.5 Não mantiver a proposta;

17.4.6 Falhar na execução do contrato;

17.4.7 Fraudar a execução do contrato;

17.4.8 Comportar-se de modo inidôneo;

17.4.9 Declarar informações falsas; e

17.4.10 Cometer fraude fiscal.

17.5 Para os fins do item 18.4.8, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93;

17.6 A Contratada ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, com fundamento no art. 86 da Lei nº 8.666/93, à seguinte penalidade:

17.6.1 Multa moratória de:

- a. Para atrasos injustificados de até 10 dias, 0,666% (zero vírgula seiscentos e sessenta e seis por cento) ao dia sobre o valor do contrato em caso de atraso injustificado na execução do serviço, até o limite de 10%;
- b. Sendo o atraso superior a 10 (dez) dias, configurar-se-á inexecução total da obrigação, a ensejar a aplicação da multa compensatória, prevista no item 18.4, sem prejuízo da aplicação da multa moratória diária de 0,7% (zero vírgula sete por cento), limitada a 10%, oriunda do atraso referido no subitem anterior, bem como da rescisão unilateral da avença.

18. Critérios de Habilitação

18.1 Para a habilitação do fornecedor deverão ser observados os seguintes critérios:

Id.	Critério de Habilitação
1	Declaração de exclusividade apresentada pela empresa Dígitro Tecnologia S/A.

19. Modalidade e Tipo de Licitação

19.1 A contratação será por inexigibilidade de licitação, por se tratar de produto de fabricação exclusiva para as centrais telefônicas da marca Dígitro.

20. Impacto Ambiental

Natureza	Adequações necessárias
Infraestrutura Elétrica	Se necessário, será feito pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás
Logística de Implantação	Será providenciada pela contratada.
Espaço Físico	Se necessário, será feito pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás
Mobiliário	Se necessário, será feito pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás
Impacto Ambiental	Se necessário, será feito pelo Tribunal Regional Eleitoral de Goiás

21. Execução e Gestão do Contrato

22.1 O acompanhamento e a gestão da contratação deve ser efetuado em conjunto pela Coordenadoria de Engenharia e Infraestrutura (CEIN) e pela Coordenadoria de Infraestrutura (CINF).

22.2 Dinâmica de Execução, Etapas e Cronograma

- a. O prazo de entrega é de 30 (trinta) dias, a contar da assinatura do Contrato, compreendendo as seguintes etapas:
- b. Planejamento: Avaliação da solução a ser implantada, definindo cronograma de execução das atividades, e alocando os recursos necessários para as etapas previstas para a ativação da solução ao CONTRATANTE;
- c. Instalação física: Montagem física dos equipamentos, confecção de conectores, conexão à alimentação elétrica, conexão à rede Ip do cliente, conexão e testes no acesso para a tele-manutenção do sistema;

- d. Configuração: Configuração de todas as facilidades adquiridas, mediante parâmetros disponibilizados pelo CONTRATANTE;
- e. Testes: Validação prática da solução configurada. Treinamento operacional: Refere-se ao treinamento operacional básico, para capacitação dos usuários do sistema, de acordo com a contratação.
- f. Ativação: Disponibilização de todos os itens adquiridos para operação real, com a migração do tráfego de chamadas para a utilização do sistema implantado.

22. PRAZO DE VIGÊNCIA

22.1 O presente contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente, nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

Integrantes Demandantes

Marcílio Zaccarelli Bersaneti
CINF/STI

Flávio Queiroz de Alcântara
CEIN/SAO

Integrantes Técnicos

Marcos Rogério Santiago
SESRE/CINF

Cristina Aparecida de Oliveira Gomes
SEGEC/CINF

Felippe Sírio Guirado
ORE

Romeu Sales de Lima
SEMEQ/CEIN

Susumo Sumihara Magalhães
SEMEQ/CEIN

Flávio Soares Maciel
SEMEQ/CEIN

Integrante Administrativo

Leonardo Eustáquio de Oliveira
APGSAO/SAO

Magda da Conceição Gonçalves
Integrante Administrativo TIC
ADAAC



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO SOARES MACIEL, CHEFE DE SEÇÃO**, em 08/11/2022, às 16:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SUSUMO SUMIHARA MAGALHÃES, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 09/11/2022, às 09:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ROMEU SALES DE LIMA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 09/11/2022, às 09:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO QUEIROZ DE ALCÂNTARA, COORDENADOR(A)**, em 09/11/2022, às 14:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCÍLIO ZACCARELLI BERSANETI, COORDENADOR(A)**, em 09/11/2022, às 15:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAGDA DA CONCEICÃO GONÇALVES, ASSESSOR(A)**, em 10/11/2022, às 09:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO EUSTÁQUIO DE OLIVEIRA COELHO, ASSESSOR(A)**, em 10/11/2022, às 14:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ROGÉRIO SANTIAGO, CHEFE DE SEÇÃO**, em 12/11/2022, às 15:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0396130** e o código CRC **EACFE4BD**.