

Goiânia, 30 de janeiro de 2026

TERMO DE REFERÊNCIA N.º002

1. DO OBJETO

Contratar empresa especializada para prestação de serviços técnicos sob demanda, visando o suporte, manutenção corretiva e preventiva, reconfiguração, ampliação e atendimento a chamados relacionados à rede de telefonia e ao sistema de PABX da instituição, garantindo o pleno funcionamento e a disponibilidade dos serviços de comunicação telefônica.

2. JUSTIFICATIVAS PARA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO

A rede de telefonia e o sistema PABX da instituição são elementos críticos para a comunicação interna e externa, inclusive para o funcionamento de setores essenciais como recepção, setores administrativos e unidades assistenciais.

A equipe de TIC atualmente não possui capacidade técnica e/ou operacional suficiente para atender todas as demandas específicas referentes ao sistema de telefonia, sobretudo em situações que exigem conhecimento aprofundado em centrais PABX, cabeamento de voz e integração com redes de dados.

Dessa forma, justifica-se a contratação de empresa especializada, com atendimento sob demanda (apedido do departamento de TIC), visando garantir a continuidade dos serviços, reduzir o tempo de inatividade em caso de falhas e manter a infraestrutura de telefonia operando de forma eficiente.

3. DESCRIÇÃO MINUCIOSA DO SERVIÇO

A empresa contratada deverá executar, sob demanda e mediante solicitação formal da contratante, os seguintes serviços:

- Atendimento a chamados técnicos relacionados a falhas ou instabilidades na rede de telefonia e no sistema PABX;
- Manutenção corretiva e preventiva em centrais PABX (analógicas, digitais ou híbridas);
- Reconfiguração de ramais, criação de novos ramais, grupos de atendimento e reencaminhamento de chamadas;
- Instalação, substituição e realocação de pontos de telefonia;
- Levantamento técnico da infraestrutura de cabeamento de voz;
- Suporte à integração entre o sistema de telefonia e a rede de dados (quando aplicável);
- Diagnóstico e solução de problemas em troncos E1, interfaces GSM e SIP;
- Elaboração de relatórios técnicos sempre que solicitado pela contratante;
- Registro e controle dos atendimentos realizados.

3.1. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

. O serviço será executado dentro de um prazo de 12 meses podendo ser renovado por igual período. Condicionado ao contrato de 13º aditivo SES/GO, entre o SES-GO e o ISG/CEAP-SOL

3.2. REAJUSTE

O reajuste de preços será anualmente, acordado e firmado mediante termo aditivo, tomando por base a variação do ÍNDICE GERAL DE PREÇOS DO MERCADO – IGPM da Fundação Getúlio Vargas ou, na falta, de acordo com o índice que legalmente vier a lhe substituir, com até 30 dias de antecedência ao termo final do contrato.

3.3. REGIME DE EMPREITADA

Empreitada por preço global.

3.4 QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS

A empresa contratada deverá comprovar, no ato da contratação, as seguintes qualificações:

- Comprovação de atuação anterior em serviços similares, mediante apresentação de pelo menos **2 (dois)** atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado;
- Disponibilidade de equipe técnica com pelo menos **1 (um)** profissional com certificação ou experiência comprovada em sistemas PABX (tais como Intelbras, Panasonic, Siemens, Alcatel, entre outros);
- Declaração de que possui ferramentas, equipamentos e instrumentos necessários à execução dos serviços descritos.

3.5 OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

- Realizar os serviços com zelo, qualidade e observância das boas práticas técnicas;
- Atender aos chamados no prazo máximo de 48 horas úteis, salvo em casos de emergência, nos quais o atendimento deverá ocorrer em até 8 horas úteis;
- Utilizar somente materiais, equipamentos e técnicas que respeitem as normas técnicas vigentes;

- Responsabilizar-se por qualquer dano causado às instalações da contratante durante a execução dos serviços;
- Manter sigilo e confidencialidade sobre quaisquer informações a que tiver acesso durante a prestação dos serviços;
- Disponibilizar relatórios dos serviços executados, contendo data, horário, local, descrição da ocorrência e solução adotada;

A empresa contratada deve assegurar o cumprimento da legislação trabalhista vigente e, sempre que solicitado pelo SESMT do CEAP-SOL, fornecer os seguintes documentos, quando aplicável:

- Ficha de EPI (Equipamento de Proteção Individual);
- Cartão de Vacinas atualizado, contendo as seguintes imunizações:
 - ✓ Hepatite B;
 - ✓ Tríplice Viral;
 - ✓ Covid-19;
 - ✓ Influenza;
 - ✓ Dupla Adulto;
 - ✓ Febre Amarela;
- ASO (Atestado de Saúde Ocupacional);
- Ordem de Serviço;
- Registro do Empregado;
- PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional);
- PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos);
- LTCAT (Laudo Técnico de Condições Ambientais de Trabalho).

3.6 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto deste Contrato;

4. DA PROPOSTA

A proposta deverá ser apresentada de maneira a:

- 4.1. Não conter rasuras ou emendas;

4.2. Estar assinada, carimbada e rubricada em todas as suas vias pelo representante legal, com indicação do cargo por ele exercido na empresa e encaminhado aos cuidados do Setor de Contratos do Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidarietà – CEAP-SOL. Conter com clareza e sem omissões as especificações do serviço ofertado, mencionando a descrição, quantidade, valores unitários e totais, de forma a obedecer à discriminação do objeto;

4.3. Os valores deverão ser apresentados em Reais;

4.3.1. Ocorrendo divergência entre os valores unitários e totais prevalecerão os unitários;

4.4. O prazo para entrega e o disposto no extrato de chamamento publicado no portal transparência do Instituto Sócrates Guanaes.

4.5. A proposta deverá ser emitida com validade de 30 dias corridos, contados do primeiro dia útil seguinte à data em que ocorrer a entrega da proposta;

4.6. A proposta deverá constar, forma de pagamento, prazo de pagamento, início da prestação dos serviços;

4.7. A apresentação da proposta pelo proponente implica a declaração de conhecimento e aceitação de todas as condições do presente termo de referência.

5. JULGAMENTO

5.1 O julgamento das propostas será realizado com base no Regulamento de Compras e Serviços, capítulo V, artigo 11, XVII, §3º “Sempre que possível, deverá ser dada preferência a proposta que apresentar o menor preço de mercado”.

6. A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 Os serviços ora cotados serão prestados no Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidarietà – CEAP-SOL.

6.2 Promover condições à fiscalização de todos os serviços contratados, bem como, dos seus procedimentos e técnicas empregados.

7 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1 O prazo para o pagamento será de 60 (Sessenta) dias a partir da apresentação da nota fiscal.

7.2 A nota fiscal deverá ser emitida em nome/razão social: Instituto Sócrates Guanaes – ISG – 13º aditivo SES/GO, CNPJ/MF nº 03.969.808/0008-46, com endereço na Avenida Veneza, Qd. 62, Lt. 1-10 Jardim Europa, Goiânia - Goiás, CEP 74.325-100, Goiânia, Goiás. As notas deverão vir sem rasuras e estar no período de validade de emissão.

8 DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 Não serão aceitas propostas que apresentem preço global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zerado, incompatíveis com os preços praticados pelo mercado.

Eduardo Campos Soares.

Supervisor de TI.
CEAP-SOL