



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREGÃO ELETRÔNICO – SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 58/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 25/3000-0000759-0

CONDIÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO – ÍNDICE

1. DO OBJETO
2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL
3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO
4. DA PARTICIPAÇÃO
5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE
6. DO CREDENCIAMENTO
7. DA PROPOSTA DE PREÇOS
8. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA
9. DA REFERÊNCIA DE TEMPO
10. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA: MODO ABERTO
11. DA NEGOCIAÇÃO
12. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
13. DA HABILITAÇÃO
14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS
15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
16. DO TERMO DE CONTRATO
17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO
18. DO PAGAMENTO
19. DO REAJUSTE
20. DA FONTE DE RECURSOS
21. DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO
22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO
23. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ANEXOS

ANEXO I – FOLHA DE DADOS

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II-A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO II-B – TABELA DE MUNICÍPIOS DE ATENDIMENTO DA DPE/RS

ANEXO II-B1 – LOCAIS E CIDADES PRINCIPAIS (COM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO)



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO II-B2 – DEMAIS LOCAIS E CIDADES PRINCIPAIS (SEM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO)
ANEXO II-B3 – CIDADES COM OBRIGATORIEDADE DE 129
ANEXO II-C – CONSUMO MÉDIO DE LIGAÇÕES
ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO
ANEXO V – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE
ANEXO VI – SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CONDIÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO – CGL

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, criada pela Lei Complementar nº 9.230/1991, torna público que realizará licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tipo menor preço por lote, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei nº 11.389, de 25 de novembro de 1999; Lei nº 13.706, de 6 de abril de 2011; Decreto Estadual nº 36.601, de 10 de abril de 1996; Decreto Estadual nº 42.250, de 19 de maio de 2003; Decreto Estadual nº 48.160, de 14 de julho de 2011, Decreto nº 52.768, de 15 de dezembro de 2015; Decreto nº 55.717, de 12 de janeiro de 2021; Decreto Estadual nº 57.033 de 23 de maio de 2023, Decreto Estadual nº 57.037, de 23 de maio de 2023, Resolução nº 23/2023 DPGE/RS e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação visa contratação de prestação de **serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra**, conforme descrito no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 1.1)** e de acordo com as condições especificadas no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

2.1. O Edital poderá ser obtido no site www.defensoria.rs.def.br, aba Serviços– Licitações, no endereço indicado no item 2.2., através do e-mail: licitacao@defensoria.rs.def.br e também disponibilizado no Portal Nacional de Compras Públicas através do site <http://www.gov.br/pncp/pt-br>.

2.2. A licitação será realizada na forma eletrônica, por meio do endereço eletrônico www.pregaoonlinebanrisul.com.br, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

3.1. Na data e horário designados no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 3.1.)** será aberta sessão pública pelo pregoeiro(a) para abertura das propostas e posteriormente para a fase de disputa.

3.2. Se na data indicada para a abertura da licitação não houver expediente na repartição, ficará esse ato transferido para o primeiro dia útil seguinte, observado o mesmo horário, desde que não haja comunicação do Pregoeiro (a) em sentido contrário.

4. DA PARTICIPAÇÃO

4.1. Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, poderá participar desta licitação:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.1.1. Pessoa jurídica legalmente estabelecida no País que esteja devidamente credenciada no Sistema do Pregão Online Banrisul, cujo objeto social seja compatível com o objeto da licitação e que atenda a todas as exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos nos termos do item 6 deste Edital, observado o disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.1.)**.

4.1.2. Consórcio, desde que previsto no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.2.)**.

4.1.3. Cooperativas de trabalho, nas condições previstas no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.3.)**.

4.2. Não poderá participar desta licitação ou participar da execução de contrato direta ou indiretamente o licitante enquadrado em qualquer das seguintes hipóteses:

4.2.1. Pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta ou declarado inidôneo por órgão ou entidade da Administração Pública;

4.2.2. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.2.4. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da contratante, ou ainda com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau na Defensoria Pública do Estado;

4.2.5. Agente público da Defensoria, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021;

4.2.6. O impedimento de que trata o item 4.2.1. será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante;

4.2.7. Inscrito no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS;

4.2.8. Com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial; submisso a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução;

4.2.9. Em que o proprietário, sócio ou administrador com poder de direção, preste serviços ou desenvolva projeto, possua familiar que exerça cargo em comissão ou função de confiança, na forma do art. 8º do Decreto nº 48.705/2011, na Defensoria Pública do Estado;

4.2.10. Em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.2.11. Que conste no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, supervisionado pelo Conselho Nacional de Justiça;

4.2.12. Pessoa jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

4.3. Para fins do disposto no item 4.2.5. considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.

4.4. Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de uma proposta por lote.

4.5. A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.

5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

5.1. Os licitantes que declararem, eletronicamente, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, o enquadramento social que trata este item, devidamente comprovado conforme estabelece o presente Edital, terão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, de acordo com o artigo 4º da Lei 14.133/21.

5.2. A apresentação da declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte será feita na forma eletrônica, bem como a declaração de que no ano-calendário de realização desta licitação ainda não tenha celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como Empresa de Pequeno Porte.

5.2.1. A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da microempresa e/ou de empresa de pequeno porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006 e Lei Estadual nº 13.706/2011.

5.3. Consideram-se empatadas as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte que estiverem no limite de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada, desde que esta não seja de microempresa ou de empresa de pequeno porte.

5.4. Ocorrendo o empate, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a microempresa e empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

5.5. No caso de não adjudicação à microempresa ou à empresa de pequeno porte serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate.

5.5.1. Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa que originalmente apresentou o melhor lance.

5.6. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal, sob pena de inabilitação.

5.7. A microempresa ou empresa de pequeno porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para apresentar as respectivas certidões de regularidade.

5.8. A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação da multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta inicial, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

5.9. Não se aplicam os critérios de desempate previstos nos itens 5.3 e 5.4, caso a licitação se destine exclusivamente a participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

5.10. Deverá ser observado o disposto no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.1.)** quanto ao tratamento preferencial para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte na hipótese do art. 4º, § 1º, I da Lei Federal 14.133/2021.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. Os interessados em participar na presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao Portal de Compras Eletrônicas do Estado, conduzido e administrado pela Subsecretaria da Administração Central de Licitações - CELIC, órgão da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, conforme preceitua o § 1º do art. 2º do Decreto nº 57.037/2023.

6.2. O credenciamento será encaminhado através do site indicado no item 2.2, ou através do site www.portaldofornecedor.rs.gov.br.

6.3. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema.

6.4. O credenciamento implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

6.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

6.6. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6.7.No caso de participação de empresas em consórcio, o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.

7. DA PROPOSTA DE PREÇOS

7.1.Os licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico referido no item 2.2, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.

7.2.As propostas deverão ter prazo de validade não inferior ao disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.2.)**, a contar da data da abertura da licitação. Se não constar o prazo de validade, entende-se do **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.2.)**.

7.2.1.A proposta de preços inicial deverá conter as características técnicas do serviço ofertado, indicando os materiais a serem utilizados quando solicitados e os serviços a serem prestados além do valor total e de cada serviço, podendo ser utilizado, quando houver, o modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, constante no ANEXO III deste Edital, com informações similares à especificação do Termo de Referência;

7.3.Os licitantes deverão consignar o valor da proposta, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

7.4.As propostas encaminhadas por Cooperativas de Trabalho, quando admitida a participação, não terão qualquer tipo de acréscimo para fins de julgamento.

7.5.No momento do envio da proposta, o licitante deverá prestar, por meio do sistema eletrônico, as seguintes declarações:

7.5.1. Que está ciente das condições contidas neste Edital, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação;

7.5.2. Que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua participação, conforme referido no item 4.2, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

7.5.3. Que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49, se for o caso;

7.5.4. Que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, conforme previsto no inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021 (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal);

7.5.5. Que o licitante assume o compromisso de guardar todos os documentos originais/autenticados, anexados eletronicamente ou apresentados para digitalização, se for o caso, pelo prazo de 10 (dez) anos, e apresentá-los quando requeridos pela Defensoria Pública do Estado;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

7.5.6. Que os documentos anexados eletronicamente são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal;

7.5.7. Que, em sendo ME/EPP, possui ou não contratos celebrados com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como Empresa de Pequeno Porte no ano-calendário de realização desta licitação, se for o caso;

7.5.8. Que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;

7.5.9. Que tem conhecimento das condutas passíveis de penalidades elencadas no item 25 deste Edital e aquelas previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021;

7.6. As declarações mencionadas nos itens anteriores são condicionantes para a participação no Pregão.

7.7. Nos casos de emissão de declaração falsa, o licitante estará sujeito à tipificação no crime de falsidade ideológica, previsto no art. 299 do Código Penal Brasileiro, às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, neste Edital, e no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

7.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a data e horário de abertura das propostas.

7.9. Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro(a), sujeitando-se o licitante às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

7.10. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades.

7.11. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

7.12. A subcontratação, quando admitida, será estabelecida conforme **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.12.)**.

7.13. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.

7.14. É de inteira responsabilidade do licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.

7.15. A proposta final deverá manter inalteradas as características dos serviços indicados no item 7.3 deste Edital.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

7.16. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico informado no **Anexo I - FOLHA DE DADOS**.

8. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA

8.1. Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico mencionado no item 2.2.

8.2. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante credenciado, conforme item 6 deste Edital e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos.

8.3. O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas neste Edital.

8.4. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

8.5. Se ocorrer a desconexão do pregoeiro(a) durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.6. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública da licitação será suspensa e terá reinício, com o aproveitamento dos atos anteriormente praticados, somente após comunicação expressa do pregoeiro(a) aos participantes.

8.7. No caso de desconexão do licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua conexão ao sistema.

9. DA REFERÊNCIA DE TEMPO

9.1. Os horários estabelecidos no procedimento licitatório observarão o horário de Brasília, Distrito Federal, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

10. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA: MODO ABERTO

10.1. A abertura da sessão pública ocorrerá na data e na hora indicadas no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 3.1.)**.

10.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro(a) e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico, através de campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro(a) e os licitantes.

10.3. O Critério de Julgamento será conforme o **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 10.3.)**.

10.4. A partir da abertura das propostas, as empresas participantes terão conhecimento dos valores ofertados.

10.5. Durante o transcurso da sessão, os licitantes terão informações, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

10.6. A partir do momento de início da etapa de lances, as empresas participantes poderão formular lances de menor valor, sendo informados sobre seu recebimento, com indicação de horário e valor.

10.7. Só serão aceitos novos lances cujos valores forem inferiores em relação ao último lance registrado pela própria empresa, respeitando o decremento mínimo previsto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 10.7.)**.

10.8. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

10.9. Será permitida a apresentação de lances intermediários.

10.10. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

10.11. Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo se decorrente de caso fortuito ou força maior, com justificativa aceita pelo pregoeiro(a).

10.12. Durante a fase de lances, o pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

10.13. O pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

10.14. A desclassificação da proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real pelos licitantes, anexando-se cópia das propostas desclassificadas aos autos do processo licitatório.

10.15. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro(a).

10.15.1. Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

10.16. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

10.17. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.18. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

10.19. No caso de a sessão encerrar sem prorrogação automática, o pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances conforme item 10.17, mediante justificativa.

10.20. Após a definição da melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da disputa aberta, conforme item 10.17, para a definição das demais colocações.

10.21. A disputa ocorrerá pelo modo aberto.

10.22. Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, aplica-se o disposto no item 5 deste Edital, se for o caso.

11. DA NEGOCIAÇÃO

11.1. Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, se for o caso, o pregoeiro(a) poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

11.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

12. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

12.1. O pregoeiro(a) solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo não inferior a 02 (duas) horas, deverá encaminhar a proposta de preço final adequada ao valor proposto, acompanhada da Planilha de Custos e Formação de Preços, se for o caso, devidamente preenchida, por meio eletrônico, indicado no item 2.2, que fará parte do contrato como anexo

12.1.1. É facultado ao pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante.

12.2. A proposta final será complementada, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.2.)**.

12.3. A proposta final deverá manter inalteradas as características dos serviços ofertados indicados no item 7.3.

12.4. A proposta de preços fará parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivesse transcrita.

12.5. O pregoeiro(a) verificará a proposta apresentada, e a desclassificará, motivadamente, se não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e no art. 59 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.6. O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação solicitada, será desclassificado e estará sujeito às sanções previstas neste Edital.

12.7. O pregoeiro(a) poderá exigir a apresentação de catálogo técnico ao licitante, assim como solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Defensoria Pública do Estado ou de terceiros, para orientar sua decisão.

12.8. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

12.9. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.10. Os preços deverão estar de acordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos neste Edital.

12.11. Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital, será desclassificada aquela que:

12.11.1. Não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;

12.11.2. Apresentar preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.11.2.)**;

12.12. Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso.

12.13. Havendo indicação de que a proposta apresentada seja inexecutável, caberá ao pregoeiro(a) realizar as diligências para aferir a demonstração da exequibilidade da proposta, ou exigir do licitante a demonstração, sob pena de desclassificação da mesma.

12.14. Será considerada inexecutável a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

12.15. Erros no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, se houver, ou no valor dos itens que compõem o Lote não constituem motivo para desclassificação da proposta, podendo ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço proposto.

12.16. Será vencedor o licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor preço global por lote.

12.17. A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1. Após o aceite definitivo da proposta vencedora, por convocação e no prazo definido pelo pregoeiro(a) de no mínimo 02 (duas) horas, o licitante será convocado a encaminhar eletronicamente, por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2., os documentos de habilitação abaixo discriminados.

13.1.1. É facultado ao pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante.

13.2. Serão exigidos os seguintes documentos de habilitação:

13.3. Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:

13.3.1. Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI;

13.3.2. Registro comercial, no caso de empresa individual;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

13.3.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

13.3.4. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

13.3.5. Enquadramento como empresa de pequeno porte ou microempresa emitidos pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no art. 39-A da Lei Federal nº 8.934, de 18 de novembro de 1994, acompanhada da declaração na forma eletrônica, quando for o caso.

13.4. Documentos Relativos à Regularidade Fiscal Social e Trabalhista:

13.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) (https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/cnpjreva_Solicitacao.asp);

13.4.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

13.4.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (<https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certdaointernet/PJ/Emitir>), Estadual e Municipal da sede do licitante;

13.4.4. Prova de regularidade para com a Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul independentemente da sede do licitante (<https://www.sefaz.rs.gov.br/sat/CertidaoSitFiscalSolic.aspx>);

13.4.5. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei (<https://consulta-crf.caixa.gov.br/consultacrf/pages/consultaEmpregador.jsf>);

13.4.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) (<https://cndt-certidao.tst.jus.br/inicio.faces>).

13.5. Documentos Relativos à Qualificação Técnica:

13.5.1. Comprovação de aptidão para prestação de serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, quando exigível conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.5.1)**.

13.5.1.1. Os atestados deverão referir-se à execução de serviços no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

13.5.1.2. O licitante deverá comprovar que tenha prestado serviço equivalente no percentual mínimo definido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.5.1)**.

13.6. Documentos Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

13.6.1. Certidão negativa de falência, apresentação de plano especial (microempresas e empresas de pequeno porte), insolvência e concordatas deferidas antes da vigência da Lei Federal nº 11.101/2005, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação e da proposta;

13.6.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis, inclusive Notas Explicativas, dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, acompanhado do Anexo II do Decreto nº 36.601/1996 – Análise Contábil da Capacidade Financeira de Licitante (**Anexo V** deste Edital), ou sua substituição pelo Certificado de Capacidade Financeira de Licitantes emitido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, disponível no site <https://sisacf.sefaz.rs.gov.br/#!/> quando exigível conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.6.2.)**.

13.6.2.1. É dispensada a exigência do item 13.6.2 para o Microempreendedor Individual – MEI, que está prescindido da elaboração do Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis na forma do §2º do art. 1.179 do Código Civil – Lei nº 10.406/02.

13.7. Para fins do disposto no inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, declaração eletrônica de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme disposto no item 7.5.4.

13.8. Documentos Complementares para Habilitação:

13.8.1. Os documentos para habilitação serão complementados, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.8.1.)**.

13.9. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

13.10. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa.

13.11. Tratando-se de filial, os documentos de habilitação deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

13.12. O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE e respectivo Anexo emitido pela Central de Licitações do Estado do Rio Grande do Sul – CELIC, substituirá apenas os documentos que contemple, desde que estejam vigentes.

13.13. Todos os documentos em que se exija assinatura devem ser assinados digitalmente ou firmados e digitalizados antes de sua remessa via sistema, sendo que a entrega da documentação física original ou autenticada fica dispensada, podendo ser solicitada a qualquer momento em prazo estabelecido pelo pregoeiro(a).

13.14. Considerando a dispensa da entrega física original ou autenticada dos documentos de habilitação, solicitamos que os documentos anexados ao sistema eletrônico na fase de habilitação sejam na ordem que consta no Edital e, preferencialmente, em apenas 01 (um) arquivo.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

13.15. As certidões exigidas que não tenham prazo de validade expresso em seu corpo ter-se-ão como válidas pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da sua emissão.

13.16. Os documentos referentes à habilitação do licitante deverão estar válidos no dia de abertura da sessão pública que solicitar a documentação.

13.17. Caso a data do julgamento da habilitação não coincidir com a da abertura da sessão que solicitou a documentação, ocorrendo a perda de validade dos documentos no transcurso da licitação e não for possível ao pregoeiro(a) verificar a sua renovação por meio de consulta a sites oficiais, o licitante será convocado a encaminhar no prazo de no mínimo 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

13.17.1. Convocado o licitante na forma do item 13.17, fica dispensada a comprovação de que o mesmo estava habilitado na data de abertura da sessão, considerando-se para fins de habilitação, somente a data da sua última convocação.

13.18. Quando da apreciação dos documentos para habilitação, o pregoeiro(a) procederá ao que segue:

13.18.1. Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, considerando o disposto no item 24.6, o pregoeiro(a) considerará o licitante inabilitado;

13.18.2. No caso de inabilitação do primeiro classificado, serão retomados os procedimentos descritos no item 11, respeitada a ordem de classificação do licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do Edital.

13.19. Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação e a assinar o contrato no prazo fixado pela Administração, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

13.20. Documentação equivalente aos exigidos nos itens anteriores, para as empresas estrangeiras

13.21. Nos casos de apresentação de documento falso, o licitante estará sujeito à tipificação nos crimes de falsidade, previstos nos artigos 297 e 298 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 337-F e 337-I do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e no art. 5º da Lei federal 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas.

13.22. Os documentos apresentados pelo licitante que forem emitidos pela internet, ou que sejam substituídos pelo CFE, terão sua validade verificada pelo Pregoeiro(a) no momento da habilitação.

14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 14.1. Os esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados por qualquer pessoa ao pregoeiro(a) em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da licitação, **EXCLUSIVAMENTE** via sistema, indicado no item 2.2.
- 14.2. Os pedidos de impugnações deverão ser formulados **EXCLUSIVAMENTE** via sistema, indicado no item 2.2, até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.
- 14.3. Para tanto, as licitantes deverão acessar a página eletrônica deste Pregão, preencher o formulário eletrônico, em campo destinado a esse procedimento, detalhando o pedido de esclarecimento e/ou de impugnação. Após isso, deverá enviá-lo via sistema, indicado no item 2.2.
- 14.4. O portal eletrônico Bannisul encaminhará aviso automático, via e-mail, noticiando ao Pregoeiro(a) eventuais registros de esclarecimentos e/ou impugnações.
- 14.5. O portal eletrônico Bannisul enviará e-mail automático aos licitantes que formularam pedido de esclarecimento e/ou de impugnação dando conta da resposta a essas solicitações.
- 14.6. Não serão aceitos pedidos de esclarecimento e/ou de impugnação apresentados por outro meio que não via portal eletrônico Bannisul, nos termos acima descritos.
- 14.7. O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao pregoeiro(a).
- 14.8. Caberá ao pregoeiro(a), auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, no prazo de até 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, decidir sobre a Impugnação.
- 14.9. A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 14.10. Acolhida a impugnação contra o instrumento convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, quando da resposta resultar alteração que interfira na elaboração da proposta.
- 14.11. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer no prazo de 20 (vinte) minutos, em formulário eletrônico específico por meio do sistema indicado no item 2.2, com registro em ata da síntese das suas razões.
- 14.12. Será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis, contados da aceitabilidade da intenção de recorrer, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente no sistema em que se realiza o certame, indicado no item 2.2, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

14.13. A falta de manifestação nos termos previstos neste Edital importará a decadência desse direito, ficando a autoridade competente autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

14.14. Caberá ao pregoeiro(a) receber, examinar e decidir os recursos, no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhando à autoridade competente, devidamente informado, quando mantiver a sua decisão.

14.15. A autoridade competente deverá proferir a sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento dos autos.

14.16. O recurso será conhecido pelo pregoeiro(a), se for tempestivo, se estiver fundamentado conforme as razões manifestadas no final da sessão pública, se estiver de acordo com as condições deste Edital e se atender as demais condições para a sua admissibilidade.

14.17. O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.18. Os arquivos eletrônicos com textos das razões e contrarrazões serão encaminhados eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2.

14.19. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.20. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e se incluirá o do vencimento.

15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante declarado vencedor e homologará o procedimento licitatório.

16. DO TERMO DE CONTRATO

16.1. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, após formalmente convocado, para assinar o contrato, se houver.

16.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante a Defensoria para a assinatura do contrato, a Administração poderá encaminhar ao adjudicatário, mediante correspondência eletrônica, o termo de contrato para assinatura eletrônica avançada, conforme § 1º do art. 3º do Decreto nº 56.671, de 26 de setembro de 2022.

16.3. O prazo previsto no item 16.1 poderá ser prorrogado, por igual período, por discricionariedade da Administração ou por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

16.4. O prazo de execução constará no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

16.5. A prorrogação dos prazos de execução será precedida de justificativa e autorização da autoridade competente para a celebração do ajuste, devendo ser formalizada nos autos do processo administrativo.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

16.6. Previamente à contratação, será realizada consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS, para identificar possível impedimento relativo ao participante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.

16.7. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, será facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.

16.7.1. Caso o adjudicatário não assine o contrato, proceder-se-á à análise dos requisitos de habilitação dos licitantes remanescentes.

16.7.2. Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação, e a assinar o contrato no prazo fixado pela Administração, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

16.8. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 16.7, a Administração, observados o valor estimado, poderá convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário.

16.9. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 16.8, a Administração, observados o valor estimado, poderá adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória.

16.10. Na hipótese do item 16.9, o licitante remanescente convocado fica obrigado a atender à convocação e a assinar o contrato no prazo fixado pela Administração, ressalvado o caso de vencimento da respectiva proposta, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

16.11. Em qualquer hipótese de convocação de remanescente, proceder-se-á à análise dos requisitos de sua habilitação, conforme item 13 deste Edital.

17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

17.1. De acordo com o **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 17.1)**, poderá ser constituído Acordo de Nível de Serviço-ANS entre a Contratada e a Defensoria Pública do Estado do RS.

18. DO PAGAMENTO

18.1. O pagamento mensal deverá ser efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias do mês seguinte a cada prestação dos serviços, contados do recebimento da Nota Fiscal, mediante a apresentação da mesma ou da Fatura ao fiscal do contrato, devendo o documento fiscal conter o detalhamento do objeto entregue.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

18.2. Para empresas que ainda não possuem conta bancária cadastrada junto ao Portal de Finanças Públicas do Estado - FPE, deverá ser enviado comprovante de dados bancários para pagamento, podendo ser cópia de folha cheque, cópia do cabeçalho do extrato bancário ou cópia do cartão da conta, caso as informações bancárias não constem da proposta da empresa.

18.3. A Contratada deverá protocolizar a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura junto ao fiscal do contrato.

18.4. Considerando o disposto no Decreto nº 56.662/2022, as notas fiscais emitidas a partir de 1º de janeiro de 2023 deverão observar as regras de retenção para o Imposto de Renda contidas na IN RFB 1234/2012.

18.5. No documento fiscal, no Campo "retenções federais" deve constar apenas o valor do IRRF, pois o Estado não possui convênio com a União para retenção e repasse dos demais tributos federais (PIS/COFINS/CSLL).

18.6. Por tratar-se de prestação de serviço, a Contratada deverá emitir somente Nota Fiscal de prestação de serviço.

18.7. Para os fornecimentos beneficiados por isenção de ICMS com fundamento no inciso CXX, art. 9º do Decreto Estadual nº 37.699, de 26 de agosto de 1997, deverá ser feita a indicação do valor do desconto e do respectivo número do empenho no documento fiscal, conforme nota 03 do mesmo inciso.

18.8. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

18.9. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independente da localização da sede ou filial do licitante vencedor.

18.10. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 92, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.10.1. Constatando-se situação de irregularidade da Contratada junto ao CADIN/RS, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, de acordo com o Decreto nº 36.888/1996.

18.10.2. Persistindo a irregularidade, a Contratante poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

18.11. A Contratante poderá reter do valor da fatura da Contratada a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

19. DO REAJUSTE



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

19.1. O contrato será reajustado, conforme disposto na Cláusula Oitava da Minuta de Contrato.

19.2. A data base de elaboração do orçamento estimado é aquela disposta no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 19.2.)**.

20. DA FONTE DE RECURSOS

20.1. As despesas decorrentes do contrato objeto desta licitação correrão por conta de recurso orçamentário previsto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 20.1.)**.

21. DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

21.1. O adjudicatário deverá atender às obrigações previstas na Cláusula Décima da Minuta de Contrato e as demais obrigações específicas ao objeto contratual estabelecidas no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

22.1. A garantia, se exigida, poderá ser solicitada conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 22.1)**.

23. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. Das Infrações Administrativas

23.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, o participante ou o contratado que:

23.1.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

23.1.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

23.1.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

23.1.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

23.1.1.5. Não mantenha a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

23.1.1.6. Não celebre o contrato ou não entregue a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

23.1.1.7. Enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;

23.1.1.8. Apresente declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou preste declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

23.1.1.9. Fraude a licitação ou pratique ato fraudulento na execução do contrato;

23.1.1.10. Comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude de qualquer natureza;

23.1.1.11. Pratique atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

23.1.1.12. Pratique ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

23.2. Do Processo Administrativo e das Sanções Administrativas



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

23.2.1. A aplicação de quaisquer das penalidades aqui previstas realizar-se-á em processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 14.133/2021, e, subsidiariamente, na Lei nº 15.612, de 6 de maio de 2021.

23.2.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas, as seguintes sanções:

23.2.2.1. Advertência, para a infração prevista no item subitem 23.1.1.1., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

23.2.2.2. Multa, nas modalidades:

23.2.2.2.1. Compensatória, de 0,5% até 5% sobre o valor do contrato, para as infrações previstas no item 23.1.1.1., 23.1.1.4., 23.1.1.5 e 23.1.1.6.

23.2.2.2.2. Compensatória de 0,5% até 10% sobre o valor do contrato para as infrações previstas no item 23.1.1.2.

23.2.2.2.3. Compensatória de 0,5% até 20% sobre o valor do contrato para as infrações previstas nos itens 23.1.1.3. e 23.1.1.8

23.2.2.2.4. Moratória de 0,5% sobre o valor do contrato por dia de atraso, até o limite de 30 (trinta) dias, para as infrações previstas no item 25.1.1.7.

23.2.2.2.5. Compensatória de 0,5% até 30% sobre o valor da proposta ou contrato nas infrações previstas nos itens 23.1.1.9., 23.1.1.10., 23.1.1.11. e 23.1.1.12.

23.2.2.3. Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 2 (dois) anos, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, para as infrações previstas nos itens 23.1.1.2. e 23.1.1.5, 23.1.1.6. e 23.1.1.7., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

23.2.2.4. Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, para as infrações previstas nos itens 23.1.1.3 e 23.1.1.8.

23.2.2.5. Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até um ano, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, para as infrações previstas no item 23.1.1.4.

23.2.2.6. Declaração de Inidoneidade para licitar e contratar, para as infrações previstas nos itens 23.1.1.8., 23.1.1.9., 23.1.1.10., 23.1.1.11., 23.1.1.12.

23.2.2.7. A Declaração de Inidoneidade será aplicada ainda aos casos concretos que justifique a imposição de penalidade mais grave que a sanção de Impedimento de Licitar e Contratar para os casos previstos nos itens 23.1.1.2., 23.1.1.3., 23.1.1.4., 23.1.1.5., 23.1.1.6 e 23.1.1.7.

23.3. Da Aplicação das Sanções

23.3.1. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

23.3.2. A aplicação de sanções não exime o participante ou o contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar a Defensoria.

23.3.2.1. O valor previsto a título de multa compensatória será tido como mínimo de indenização devida à título de perdas e danos.

23.3.2.2. A multa de mora poderá ser convertida em multa compensatória, quando a primeira não se revelar suficiente, sem prejuízo da aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

23.3.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

23.3.4. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser extinto unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nos incisos do caput do art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021.

23.3.5. As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conforme o disposto no seu art. 30 ou nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

23.3.6. Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

23.3.7. As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade levam à inclusão do participante no CFIL/RS.

23.4. Da Execução da Garantia Contratual

23.4.1. O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual, se houver.

23.4.2. Se a multa for de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo contratante.

23.4.3. Se os valores da garantia e das faturas forem insuficientes, fica o contratado obrigado a recolher a diferença devida, no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

23.4.4. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado ao contratante, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa não tributária.

23.4.5. Caso o valor da garantia seja utilizado, no todo ou em parte, para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias, contado da solicitação do contratante.

23.4.6. Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 24.1. As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pública pelo pregoeiro(a).
- 24.2. Nas atas da sessão pública, deverão constar os registros dos licitantes participantes, das propostas apresentadas, da análise da documentação de habilitação, das manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, do respectivo julgamento dos recursos, e do vencedor da licitação.
- 24.3. Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.
- 24.4. O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao competitivo.
- 24.5. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 24.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 24.7. É facultado ao pregoeiro(a) ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.
- 24.8. As informações, atas e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados no site referido no item 2.2., sem prejuízo às informações prestadas ao Portal Nacional de Contratações Públicas.
- 24.9. O contratado deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os servidores da Defensoria e dos órgãos de controle interno e externo.
- 24.10. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 24.11. O presente Edital, bem como a proposta vencedora, fará parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos.
- 24.12. O contratado está sujeito a observação e cumprimento de todas as cláusulas previstas na **MINUTA DE CONTRATO – Anexo IV**.
- 24.13. A Defensoria poderá anular ou cancelar a licitação, total ou parcialmente, sem que disso resulte para o proponente direito a qualquer indenização ou reclamação.
- 24.14. Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 14.133/2021.
- 24.15. Prevalecerão as disposições deste Edital, em caso de divergência com as demais peças que compõem o processo.
- 24.16. Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dia de expediente na Defensoria Pública do Estado.
- 24.17. Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou aos seus anexos.
- 24.18. Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXOS

ANEXO I – FOLHA DE DADOS

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II-A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO II-B – TABELA DE MUNICÍPIOS DE ATENDIMENTO DA DPE/RS

ANEXO II-B1 – LOCAIS E CIDADES PRINCIPAIS (COM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO)

ANEXO II-B2 – DEMAIS LOCAIS E CIDADES PRINCIPAIS (SEM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO)

ANEXO II-B3 – CIDADES COM OBRIGATORIEDADE DE 129

ANEXO II-C – CONSUMO MÉDIO DE LIGAÇÕES

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

ANEXO V – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

ANEXO VI – SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Porto Alegre, 07 de outubro de 2025.

Autoridade Competente



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO I - FOLHA DE DADOS

Cláusula das Condições Gerais de Licitação (CGL)	Complemento ou Modificação
CGL 1.1.	Contratação de plataforma de comunicações unificadas fornecida como SaaS (Software as a Service), destinada a suprir as necessidades de comunicação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, incluindo prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) através de telefonia IP, ativação do serviço de utilidade pública tridígito 129, fornecimento de ramais em PABX IP virtual, unificação das comunicações de voz e texto, aparelhos em comodato, para a realização de ligações telefônicas nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, com destino a terminais fixos e móveis e demais serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
CGL 3.1.	Data: 23/10/2025 Horário de abertura das propostas: 13:00 Horário do início da disputa: 14:00
CGL 4.1.1.	Participação preferencial de microempresa e empresa de pequeno porte.
CGL 4.1.2.	Não será permitida a participação de Consórcio.
CGL 4.1.3.	Será permitida a participação de Cooperativas. Para fins de habilitação, as Cooperativas de Trabalho deverão apresentar os seguintes documentos, em conjunto com aqueles previstos no item 13 deste Edital, no que couber: a) Relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§ 2º a 6º da Lei nº 5.764/1971; b) Declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, de cada um dos cooperados relacionados; c) Comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço; d) Registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971; e) Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e f) Documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: I - ata de fundação;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	II - estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; III - regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia que os aprovou; IV - editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; V- três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e VI- ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; g) A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei nº 5.764/1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.
CGL 7.2.	A proposta terá prazo de validade de 60 (sessenta) dias.
CGL 7.12.	Será permitida a subcontratação conforme item 8 do Anexo II (termo de referência).
CGL 10.3.	Critério de Julgamento: MENOR PREÇO.
CGL 10.7.	Intervalo percentual mínimo entre lances: 0,1%.
CGL 12.2.	Não aplicável..
CGL 12.11.2.	Não aplicável.
CGL 13.5.1.	Atestado de capacidade técnica conforme itens 7.2 e 7.3 do Anexo II (termo de referência).
CGL 13.6.2.	Será exigida apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis.
CGL 13.8.1.	Não aplicável.
CGL 17.1.	Não aplicável.
CGL 19.2.	18/08/2025.
CGL 20.1.	Unidade Orçamentária: 30.01 e/ou 30.88 Instrumento de Programação: 2114 e/ou 2116 Natureza da Despesa: 3.3.90.40.4014 Recurso: 0011 e/ou 0162
CGL 22.1.	Não será solicitada garantia de execução.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de plataforma de comunicações unificadas fornecida como SaaS (Software as a Service), destinada a suprir as necessidades de comunicação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, incluindo prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) através de telefonia IP, ativação do serviço de utilidade pública tridígito 129, fornecimento de ramais em PABX IP virtual, unificação das comunicações de voz e texto, aparelhos em comodato, para a realização de ligações telefônicas nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, com destino a terminais fixos e móveis e demais serviços, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 A Defensoria Pública presta assistência jurídica à população em 166 municípios do Estado do Rio Grande do Sul. Para que esse atendimento seja feito de maneira mais eficiente ao cidadão, é fundamental que existam mecanismos efetivos de comunicação. Um desses mecanismos, essenciais ao atendimento realizado pela Instituição, é o serviço de telefonia. Através dele o assistido pode contatar a Defensoria Pública de sua região e, mais recentemente, o CAF - Central de Atendimento Facilitado, serviço de atendimento implantado atualmente em 65 localidades (incluindo Porto Alegre e sua região metropolitana) que permite um atendimento centralizado e mais ágil, através do tridígito (129).

2.2 Além de ser utilizado para atendimento aos assistidos (comunicação externa), o serviço de telefonia é utilizado para fins administrativos, como, por exemplo, para comunicação entre as unidades da Instituição (comunicação interna) e com outros órgãos e empresas privadas.

2.3 No momento de pandemia, o serviço de telefonia IP, através de PABX e ramais virtuais em computadores, se mostrou imprescindível para que a Instituição pudesse atender a população que necessitava de apoio jurídico.

2.4. Atualmente, a Defensoria Pública conta com três contratos de telefonia, sendo dois deles relativos a telefonia fixa e outro a telefonia móvel. A telefonia móvel não está incluída no presente objeto do presente edital.

2.5. Um dos contratos de telefonia fixa da Defensoria Pública é com a empresa Claro (15/2019), que possui abrangência em cerca de 66 cidades distribuídas em 79 unidades administrativas distribuídas pelo Estado, inclui o fornecimento de PABX Virtual em nuvem e comodato de aparelhos telefônicos com tecnologia IP. Nestas localidades a DPERS



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

opera seu sistema de telefonia com 1675 ramais DDR, operando como PABX Virtual, potencialmente linhas externas. Também neste contrato, a Defensoria já ativou o tridígito 129 para 65 cidades. Este contrato possui vencimento no mês de maio de 2025. Este contrato foi prorrogado emergencialmente até maio/2026.

2.6. O outro contrato é com a empresa Oi (18/2022), e atende cerca de 102 cidades com unidades administrativas da Instituição. Nesse contrato são fornecidas apenas linhas analógicas em par metálico, que no momento da confecção deste termo de referência estão sendo migradas pela Oi para telefonia IP, porém com contrato somente para serviços de telefonia fixa comutada, conforme contrato original. Nestes locais temos 145 números de telefone fixo. Este contrato possui vencimento no mês de janeiro de 2025. Este contrato foi prorrogado emergencialmente até maio/2026.

2.7. Em função disso, e considerando que o serviço de telefonia é fundamental para a execução da missão institucional da Defensoria Pública, faz-se necessário a realização de um novo contrato de telefonia que abarque todas as unidades administrativas da Defensoria Pública, nos 166 municípios de atuação no Estado do Rio Grande do Sul.

2.8. Devido às experiências recentes e avanços da tecnologia, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul precisa atualizar seu sistema de comunicação telefônica de modo a abranger o conceito de comunicações unificadas.

2.9. Comunicações unificadas (UC) é um conceito de negócios que descreve a integração de serviços de comunicação empresarial, como mensagens instantâneas (chat), informações de presença, voz (incluindo telefonia IP), recursos de mobilidade (incluindo mobilidade de ramal e alcance de número único), áudio, web e videoconferência. UC não é necessariamente um produto único, mas um conjunto de produtos que fornece uma interface de usuário unificada e consistente e uma experiência de usuário em vários dispositivos e tipos de mídia. No caso da Defensoria Pública não estamos considerando a telefonia móvel no contexto da UC, porém incluímos os smartphones e computadores pessoais, além de telefones IP dedicados, como equipamentos habilitados a receber ligações através de aplicativos a serem instalados nestes equipamentos, no conceito de telefone por software (Smartphones).

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO OBJETO

3.1. PREMISSAS GERAIS DA SOLUÇÃO

3.1.1. Por tratar-se de uma solução completa de telefonia corporativa, descrevemos nos itens abaixo as premissas gerais de modo a apresentar o cenário esperado para o fornecimento do objeto conforme outros detalhes especificados no presente termo de referência.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.1.2. O fornecedor do objeto deve prover uma solução completa, integrada e expansível de comunicação unificada focada em telefonia corporativa fixa da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPERS).

3.1.3. A solução deve ser completa, entendendo-se por isso que deve eliminar todas as linhas analógicas atualmente existentes na DPERS de modo que a DPERS passe a utilizar somente a solução especificada neste termo de referência para todas suas necessidades de telefonia.

3.1.4. A solução inclui somente telefonia fixa, isto é, não inclui telefonia móvel.

3.1.5. A solução deve permitir a utilização do número 129, tridígito de utilidade pública reservado para a Defensoria Pública nas cidades definidas como principais e um número 0800 para as demais cidades. As cidades em que o 129 deverá ser instalado obrigatoriamente estão apresentadas em **B.3 CIDADES COM OBRIGATORIEDADE DE 129, porém espera-se que o FORNECEDOR amplie sua cobertura do serviço 129** durante a vigência do contrato com objetivo geral de atender todo o estado com este serviço.

3.1.6. A arquitetura da solução deve ser definida pela CONTRATADA de maneira a garantir os serviços especificados neste termo de referência, porém com a restrição de que deve a plataforma de comunicação unificada deve ser fornecida como SaaS.

3.1.7. O fornecimento prevê um número ilimitado de comunicações entre os ramais virtuais e destes para usuários internet e números de telefone no Brasil, isto é, ligações locais e DDD e mensagens de texto e vídeo. O pagamento das ligações telefônicas deve estar incluído no custo do ramal virtual, exceto nos casos listados explicitamente no item **3.2 Quantitativos**.

3.1.8. Não obstante as previsões de quantitativos deste termo de referência, o pagamento será feito somente sobre os itens efetivamente demandados e utilizados.

3.1.9. Para as cidades definidas como principais, a solução deve ser independente da infraestrutura de internet atualmente contratada pela DPERS de modo a prover redundância em relação a infraestrutura de internet existente e evitar ponto único de falha. A CONTRATADA deve prever infraestrutura de modo a atender os locais e quantidade mínima de ramais virtuais conforme descritos nos anexos **ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul**. Para as cidades não definidas como principais será utilizada a infraestrutura de internet existente na DPERS.

3.1.10. A solução deve ser completa, entendendo-se por isso que o fornecedor CONTRATADO pelo presente edital deve ser o provedor integral da DPERS para todo estado do Rio Grande do Sul, responsabilizando-se integralmente pela solução, com possibilidade de subcontratação conforme especificado no presente termo de referência.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.1.11. A solução deve ser integrada, entendendo-se por isso que a solução deve prover todas os itens especificados no presente termo de referência que incluem prover as funcionalidades de telefonia em plataforma SaaS, permitindo a realização de ligações telefônicas em aparelhos especializados, telefones IP, e em outros dispositivos, incluindo computadores pessoais com sistema operacional Windows e telefones smartphones com sistema operacional Android e iOS.

3.1.12. Todos os usuários da solução deverão ter acesso a todas as funcionalidades de comunicação unificada, ficando a critério da CONTRATANTE a definição de disponibilização das funcionalidades seguindo critérios administrativos, incluindo a configuração, permissões e administração de funcionalidades avançadas e conforme quantitativos definidos neste termo de referência.

3.1.13. A solução deve ser expansível e customizável, entendendo-se por isso que a solução deve permitir integração com outros sistemas através de interface de programação, API de serviços, e permitir customização do comportamento da solução.

3.1.14. As ligações internas da CONTRATANTE, na mesma localidade ou entre as localidades deve ser tratada como ligação interna, ramal a ramal, sem cobrança de tarifas. Também devem ser tratadas como ligações internas ligações de origem externa que forem transferidas para outra localidade, originadas em ligações de PABX externos SIP (contratados).

3.1.15. O fornecedor contratado deve se responsabilizar por todos os itens e especificações do presente termo de referência, com ponto de contato centralizado para suporte para todos os aspectos da solução fornecida, conforme níveis de serviço especificados neste termo de referência.

3.2. QUANTITATIVOS

3.2.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de comunicações unificadas para telefonia Fixa Comutada (SFTC) à CONTRATANTE através de PABX IP Virtual, Comunicações Unificadas, aparelhos em comodato, para a realização de ligações telefônicas nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, com destino a terminais fixos e móveis, fornecida como SaaS (Software as a Service), e demais serviços, conforme abaixo estabelecido:

3.2.2. Quantitativos

Tabela de Serviços:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

SERVIÇOS MENSAIS					
Item	Descrição	Quant. mensal	Valor unitário R\$	Total Mensal R\$	Total Anual R\$
1	Assinatura de ramal com softphone	400	25,00	10.000,00	120.000,00
2	Assinatura de ramal com aparelho telefônico IP	2200	49,00	107.800,00	1.293.600,00
3	Assinatura de ramal com Secretária Eletrônica	20	145,00	2.900,00	34.800,00
4	Assinatura de tronco SIP (voz internacional)	2	149,00	298,00	3.576,00
5	Assinatura de tronco 0800	3	195,00	585,00	7.020,00
6	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Internacional, livre tráfego com minutos	10	2,00	20,00	240,00
7	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, livre tráfego com minutos	10	3,50	35,00	420,00
8	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local (chamadas locais) - 0800 com minutos	200	0,06	12,00	144,00
9	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local (fixo-fixos) - 0800 com minutos	4000	0,19	760,00	9.120,00
10	Serviço Telefônico Fixo Comutado para Móvel (VC1) (chamadas locais) - 0800 com minutos	100	0,10	10,00	120,00
11	Serviço Telefônico Fixo Comutado para Móvel (VC2 e VC3) - 0800 com minutos	400	0,25	100,00	1.200,00
12	Instalação de link Internet, em equipamento dedicado	48	350,00	16.800,00	201.600,00
13	Assinatura telefônica 1.200	80	195,00	15.600,00	187.200,00
Valor Total Mensal dos Serviços R\$				154.920,00	1.859.040,00
SERVIÇOS EVENTUAIS (contratação única ou eventual)					
Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário R\$	Total R\$	
14	Headset telefônico IP	300	250,07	75.021,00	
15	Headset USB	300	248,95	74.685,00	
16	Valor hora de Serviço Técnico Especializado	200	195,33	39.066,67	
17	Instalação de Ramal Telefônico Adicional	1	10.883,33	10.883,33	
18	Instalação de ramal com Secretária Eletrônica e 1200, cobrados em separado	1	996,33	996,33	
19	Treinamento	3	6.386,67	19.160,00	
Valor Total Serviços Eventuais R\$				R\$ 219.812,33	
Tabela de Preços ESTIMADOS					
Valor Total dos Serviços (36 x Valor Total Mensal dos Serviços)				R\$ 5.577.120,00	
Valor Total Serviços Eventuais				R\$ 219.812,33	
Valor Total da Proposta (Valor Total dos Serviços + Valor Total Serviços Eventuais)				R\$ 5.796.932,33	



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.2.3. Os quantitativos estimados são meramente referenciais e tem como única finalidade subsidiar as licitantes a elaborarem suas propostas, não importando, em nenhuma hipótese, em compromisso da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul para sua contratação na totalidade durante a vigência do contrato, sendo que o fornecimento dos serviços ocorrerá de acordo com as demandas e necessidades da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

3.3.1.1 A vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogada, por meio de termo aditivo, conforme previsão legal.

3.3.1.2 O número de municípios de abrangência da Defensoria Pública poderá variar no decorrer do período da contratação. Logo, deverá a CONTRATADA adaptar-se a tais mudanças durante estes respectivos períodos. Para efeitos de formação de preços, a LICITANTE pode prever as mudanças poderão ocorrer até o máximo 20% do total das localidades anualmente.

3.3.1.3 Deve ser disponibilizada pela CONTRATADA portal centralizado com detalhes da fatura de todas as linhas/ramais e permitindo o download da fatura em formato editável.

3.3.1.4 Todos os aparelhos telefônicos deverão ser novos, de primeiro uso e acompanhados dos manuais, não serão aceitos equipamentos reformados ou reconicionados. Deverão ser fornecidos no regime de comodato.

3.3.1.5 Os serviços deverão ser ofertados em nuvem, na modalidade SaaS (Software-as-a-Service).

3.3.1.6 A infraestrutura de rede local (switches, cabeamento estruturado etc.) e acesso das unidades à Internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

3.3.1.7 A CONTRATADA deverá fornecer todas as atualizações dos softwares que compõem a solução durante o período de vigência do contrato.

3.3.2. INTERFACE DE GERENCIAMENTO UNIFICADA

3.3.2.1 O sistema deve possuir interface de gerenciamento unificada para as funcionalidades do PABX Virtual.

3.3.2.2 As funcionalidades avançadas podem possuir interface de gerenciamento próprio, item 3.5 Funcionalidades Avançadas .

3.3.2.3 O painel deve incluir todas as operações de criação e administração de ramais, usuários, criação de perfil com acessos específicos, gerenciamento de menus de atendimento, licenças de serviços externos, gerenciamento de segurança, o controle unificado de acessos, log de alterações de usuários, backups e outras funções administrativas.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.3.2.4 A interface de gerenciamento deve permitir bloqueios de alterações nos aparelhos físicos (bloqueios de desvios para celulares acarretando custos de ligação) com visualização de log se feito fisicamente ou virtualmente ou via portal de acesso.

3.3.2.5 A interface de gerenciamento deve permitir verificar os aparelhos online por localidade, conforme quantidade, com log de conexão, a fim de evitar retiradas não solicitadas ou não comunicadas.

3.3.2.6 Deverá possuir logs dos registros de acesso à linha/ramal/logon e também alterações nos aparelhos ip assim como no painel administrativo.

3.3.2.7 A interface de gerenciamento deve possuir painel indicando ligações em andamentos e desvios realizados em tempo real.

3.3.2.8 A interface de gerenciamento deve permitir inserção de informações dos usuários e ramais, através de arquivos CSV, tais como: nomes, setores/unidades e outros.

3.3.2.9 A interface de gerenciamento deve permitir o controle de ramal/linha virtual com o usuário, usando um mecanismo de chave que será associada a matrícula do usuário na DPERS, de modo a controlar quando o usuário for excluído da DPERS, em caso de desligamento ou outro, que seja excluído seu usuário do sistema. Este controle será feito pelos administradores da solução.

3.3.2.10 A solução deve permitir a geração de relatórios customizados, permitindo especificação mínima de ligações realizadas e/ou recebidas, ligações perdidas e não atendidas, por ramais, por troncos/localidade; relatórios por período; relatórios por destino; relatórios de disponibilidade; relatório de acompanhamento de chamados; relatórios de ligações atendidas/não atendidas.

3.3.2.11 O acesso às configurações que permitem a operacionalidade do aparelho telefônico, como parâmetros de rede e liberações de acesso à diferentes tipos de ligações, somente devem ser acessíveis aos administradores da solução, ou a quem os mesmos delegarem permissão explícita.

3.3.2.12 A solução deve possuir backup de todas as informações de pessoas, ramais e configurações tais como nomes, departamentos e desvios, permissões, tipo de sessão de comunicação habilitada e outras para posterior restauração em caso de falhas gerais.

3.3.3. GESTÃO DE USUÁRIOS E NÍVEIS DE ACESSO

3.3.3.1 De modo a permitir o controle de segurança e uso das funcionalidades da solução, deve ser disponibilizada a segregação das permissões utilizando níveis de acesso correspondentes às diversas funções, módulos, configuração e programação disponíveis.

3.3.3.2 Um usuário pode ter atribuição para mais de uma função.

3.3.3.3 Os níveis de acesso serão configurados pela CONTRATANTE e realizado por pessoas credenciadas pela CONTRATANTE.

3.3.3.4 Não deve ser possível acessar a solução sem um usuário atribuído pela CONTRATANTE.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.3.3.5 A solução deve permitir a carga inicial dos usuários através de arquivo csv.

3.3.3.6 Deve ser possível, no mínimo, atribuir a um usuário as funções de:

3.3.3.6.1 Administração geral da solução, com capacidade de configuração dos aspectos gerais da solução, instalação, visualização de logs de acesso, liberação de acesso aos demais usuários e demais funções relacionadas a administração da solução.

3.3.3.6.2 Administração e configuração de cada módulo da solução.

3.3.3.6.3 Usuário comum com acesso a ramal de comunicação unificada.

3.3.3.6.4 Programação e desenvolvimento de aplicações e usos de API.

3.3.3.6.5 Programação e desenvolvimento de URAS e equivalentes.

3.3.4. SERVIÇO TRIDIGITO 129

3.3.4.1 A CONTRATADA deve disponibilizar e configurar serviço de tridigito 129, reservado para as Defensorias Públicas pela ANATEL, nos municípios definidos como principais no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul, com entroncamento e regeneração em um ramal vinculado ao PABX Virtual com as linhas disponibilizadas pela CONTRATADA, conforme item 3.9 Assinatura de Número Telefone Fixo deste Termo de Referência, com possibilidade de transferência das ligações destinadas a esta linha local para qualquer outro ramal integrado à solução de PABX Virtual.

3.3.4.2 Apesar da obrigatoriedade da disponibilização do 129 conforme especificado, a utilização de alternativa ao tridigito 129, tal como 0800 ou outra solução equivalente, poderá ser solicitada, a critério da CONTRATANTE, para todas as os municípios definidos no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul, independente da classificação como principal no referido anexo.

3.3.4.3 Somente uma solução, 0800 ou 129, será demandada para cada município, podendo ocorrer, a critério da CONTRATANTE, mudanças na solução adotada durante a vigência do contrato, isto é, troca do 129 para 0800 e vice-versa, mantendo-se o critério de obrigatoriedade para cidades principais.

3.3.4.4 As ligações destinadas ao número 129, ou serviço 0800 alternativo, que faça a mesma função, devem possuir custo de ligação local para quem efetua a ligação ou gratuitas, caso a CONTRATADA ofereça o atendimento do item 3.9 deste Termo de Referência com este tipo de solução.

3.4 PABX IP VIRTUAL

3.4.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS

3.4.1.1 O PABX IP Virtual deve permitir comunicação com os clientes (aparelhos telefônicos IP e softphone) através da internet, por meio do protocolo SIP.

3.4.1.2 Discagem por ramal para chamadas internas, inclusive entre as localidades, sem custos para a CONTRATANTE;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 3.4.1.3 Os serviços disponibilizados pelo PABX IP Virtual devem ser do tipo comunicação unificada.
- 3.4.1.4 Os ramais virtuais devem apresentar comunicação unificada de voz, vídeo e texto, respeitando as funcionalidades do tipo de equipamento ou software utilizado.
- 3.4.1.5 Os ramais virtuais podem ser atendidos de duas maneira complementares. Somente com software softphone conforme item 3.6 Assinatura de Ramal com Softphone e 3.7 Assinatura de Ramal com Aparelho Telefônico IP.
- 3.4.1.6 O ramal virtual deve poder ser habilitado, simultaneamente, em um telefone ip e nas plataformas de software listadas neste termo de referência, permitindo ao usuário realizar e atender ligações e sessões em qualquer uma das plataformas habilitadas.
- 3.4.1.7 O ramal IP (telefone físico) deve poder ser utilizado/remanejado em qualquer ponto da rede LAN (interna) da CONTRATANTE, sem custos, bloqueios ou necessidades de configurações adicionais, seja no aparelho ou no PABX virtual;
- 3.4.1.8 Todos os ramais do PABX virtual devem ser equivalentes, isto é, as funcionalidades de todo a solução devem estar disponíveis para que a DPERS habilite em qualquer um dos ramais, a critério da DPERS, e conforme quantitativos definidos neste termo de referência.
- 3.4.1.9 A solução deve permitir controlar qual ramal recebe qual tipo de comunicação (voz, texto, vídeo, etc), respeitadas as funcionalidades do tipo de equipamento ou software selecionado.
- 3.4.1.10 Deve ser possível a conversão de uma sessão de comunicação iniciada por um meio em comunicação por outro meio, respeitando-se as limitações dos softwares e equipamentos envolvidos.
- 3.4.1.11 O serviço de áudio via rede pública deve utilizar o codec G.722 e G.729;
- 3.4.1.12 Em caso de falha na rede, o PABX IP Virtual deve permitir o encaminhamento de chamadas, programado por número telefônico, para qualquer outro destino telefônico como, por exemplo, outro número fixo ou um número celular.
- 3.4.1.13 O PABX IP virtual deverá possuir um repositório para o firmware dos telefones, garantindo a atualização centralizada e automática dos telefones IP sempre que necessário, podendo o servidor TFTP encontrar-se instalado dentro ou fora do servidor principal. Não serão aceitos sistemas que somente permitem a atualização de telefones individualmente.
- 3.4.1.14 O PABX IP virtual deverá possuir um repositório acessível pela internet para os softwares softphones compatíveis com todos os dispositivos e sistemas operacionais descritos neste termo de referência, permitindo rápido acesso e atualização para todos os usuários.
- 3.4.1.15 Caso a solução utilize no login o número do ramal como identificação do usuário, deverá permitir a configuração desta identificação com no mínimo 6 (seis) dígitos, sendo 2 (dois) o DDD da localidade e o restante, o MCDU do ramal.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.4.1.16 O sistema de telefonia IP deverá permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro em uma eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.

3.4.2 SERVIÇOS BÁSICOS DO PABX VIRTUAL

3.4.2.1 Desvio incondicional de chamadas (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, como um telefone residencial ou celular);

3.4.2.2 Desvio de chamada em caso de ocupado (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, se o telefone estiver ocupado);

3.4.2.3 Desvio de chamada por não atendimento (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando não atender o telefone);

3.4.2.4 Desvio de chamada quando indisponível (Permite encaminhar todas as chamadas recebidas para outro número de telefone, quando seu terminal estiver indisponível);

3.4.2.5 Retorno de chamada (Permite, através da relação de ligações recebidas, retornar/rediscar a chamada de seu aparelho mesmo que ela não tenha sido atendida);

3.4.2.6 Serviço de Chamada em espera;

3.4.2.7 Transferência de chamadas (com e sem consulta);

3.4.2.8 Identificação do número chamador (BINA);

3.4.2.9 Identificação do número conectado;

3.4.2.10 Configuração do ramal para chamar em outro ramal ou número telefônico (telefonia fixa ou móvel) – Siga-me;

3.4.2.11 Restrição de identificação do número de origem (Número de A) – Permite impedir que seu número seja mostrado ao ligar para outros números);

3.4.2.12 Log de chamadas (Apresenta listagem das últimas chamadas realizadas e recebidas, mesmo que não atendidas);

3.4.2.13 Possibilitar sinalizar/marcar as chamadas não atendidas como “lidas”, no log de chamadas, em todas as interfaces: aparelho físico, softphone (PC ou smartphone);

3.4.2.14 Os registros das chamadas (atendidas ou não) devem ser sincronizados em todas as plataformas (aparelho físico e softphone, seja no celular ou no PC);

3.4.2.15 Rediscagem do último número;

3.4.2.16 Discagem rápida discando as teclas de 0 à 9;

3.4.2.17 Discagem rápida até 99 números;

3.4.2.18 Bloqueio de chamadas recebidas internas, externas e a cobrar por terminal;

3.4.2.19 Bloqueio de chamadas originadas LDN, LDI, de chamadas para celular, de prefixo de operadoras e de chamadas para 0800, 0300 ou 0500 por terminal;

3.4.2.20 Bloqueio de chamadas anônimas;

3.4.2.21 Toques distintos para chamadas internas e externas.

3.4.2.22 Autenticação, realizada no momento do registro do telefone IP. Visando garantir que o usuário do aparelho é autorizado a acessar o serviço;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.4.2.23 Permitir que o próprio usuário troque a senha de login do ramal, utilizando interface web provida pela CONTRATADA.

3.4.3 SERVIÇOS AVANÇADOS DO PABX IP VIRTUAL

3.4.3.1 Retorno automático de chamada (Permite solicitar uma notificação quando uma linha ocupada se torna disponível. Um toque distinto deverá ser utilizado para notificação quando o usuário estiver disponível);

3.4.3.2 Colocar em espera ou recuperar automaticamente uma chamada (método alternativo para colocar chamadas em espera e recuperá-las. Essa facilidade serve para função de atendente ou usuário que tenha que lidar com um volume alto de ligações entrantes);

3.4.3.3 Captura de chamada estacionada (Permite que o usuário coloque chamadas em espera e recupere chamadas dentro do grupo de chamadas que ele pertence);

3.4.3.4 Captura de grupo (Permite que o usuário capture e atenda uma chamada que está tocando em um ramal diferente do seu, desde que esses dois ramais estejam em um mesmo grupo de captura configurado pelo administrador);

3.4.3.5 Captura individual (Permite que um usuário atenda uma chamada destinada a outro ramal, digitando o código da facilidade seguido do ramal que está recebendo a chamada a ser capturada);

3.4.3.6 Música para chamadas em retenção e em espera. Dever permitir o upload das músicas pelo portal de administração;

3.4.3.7 Configuração de não perturbe;

3.4.3.8 Toque simultâneo (Permite que um usuário possua múltiplos números tocando simultaneamente quando uma chamada é recebida);

3.4.3.9 Possibilidade de criação de grupos de atendimento, onde os desvios de chamada descritos anteriormente poderão ser configurados conforme necessidade;

3.4.3.10 Chefe-secretária, ou função similar, que permita que um ramal “principal” possa ser atendido por um grupo de outros ramais e, posteriormente, encaminhadas ao ramal “principal”;

3.4.3.11 Serviço de Conferência por voz, com até 3 participantes;

3.4.3.12 Bloquear a entrada de chamadas originadas de números externos específicos, sendo possível ao administrador do sistema bloquear um número específico, um DDD específico ou uma faixa de números.

3.4.4 SISTEMA DE CATEGORIZAÇÃO DE RAMAIS

3.4.4.1 O PABX/IP deverá possuir sistema de categorização de ramais, quanto ao acesso às linhas externas, nas seguintes categorias:

3.4.4.1.1 Acesso Restrito: Exclusivamente a ramais internos (bloqueio de chamadas locais, LDN, LDI e Celular);

3.4.4.1.2 Acesso exclusivamente a tráfego local (bloqueio de acesso a LDN, LDI e Celular);



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.4.4.1.3 Acesso a tráfego local e LDN, mediante discagem do código de acesso (bloqueio de acesso a LDI e Celular);

3.4.4.1.4 Acesso irrestrito – Possibilidade de realizar chamadas locais, LDN, LDI e Celular, mediante discagem de código de acesso.

3.4.5 SISTEMA DE BILHETAGEM DOS RAMAIS

3.4.5.1 O PABX IP Virtual deve dispor de sistema de bilhetagem dos ramais, com acesso aos administradores da plataforma da CONTRATANTE, permitindo a emissão de relatórios programáveis, contendo os seguintes parâmetros:

3.4.5.1.1 Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);

3.4.5.1.2 Número do telefone/ramal que originou/recebeu a chamada;

3.4.5.1.3 Data de início da chamada;

3.4.5.1.4 Hora de início da chamada;

3.4.5.1.5 Duração da chamada;

3.4.5.2 O sistema de bilhetagem deverá efetuar as coletas dos bilhetes em tempo real de todas as chamadas;

3.4.5.3 O bilhete deverá ser gravado em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário.

3.4.5.4 O sistema de bilhetagem deverá permitir:

3.4.5.4.1 Geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (DDD, DDI, celular);

3.4.5.4.2 Agendamento da emissão e envio automática de relatórios por e-mail;

3.4.5.4.3 Emissão de relatórios em diversos formatos de arquivo, como xls (Excel-xlsx), pdf e CSV;

3.4.5.4.4 Relatórios mensais estatísticos por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado, chamadas atendidas, chamadas não atendidas, entre outros.

3.5 FUNCIONALIDADES AVANÇADAS

3.5.1 INTRODUÇÃO

3.5.1.1 A solução de telefonia deve apresentar as funcionalidades avançadas descritas neste item, que serão habilitadas para alguns ramais virtuais a critério da CONTRATANTE.

3.5.1.1.1 A disponibilização das funcionalidades avançadas deve ser entregue preferencialmente como funcionalidades integradas ao PABX Virtual.

3.5.1.1.2 Caso as funcionalidades avançadas sejam disponibilizadas utilizando softwares específicos a CONTRATADA responsabiliza-se integralmente pelo funcionamento da solução, incluindo instalação, configuração, integração com PABX Virtual, suporte e outros aspectos necessários ao funcionamento das funcionalidades listadas.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.5.1.2 As funcionalidades avançadas devem possuir integração com o PABX Virtual e utilizar este para a comunicação com os assistidos.

3.5.1.3 Deve permitir integração com as seguintes canais para comunicação via mensagem de texto (chat):

3.5.1.3.1 Site Web;

3.5.1.4 A plataforma deve possuir integração com o serviço de e-mail da CONTRATANTE, para comunicação com os assistidos, tanto para o recebimento como envio de mensagens. Esta integração refere-se a capacidade de configurar o servidor IMAP com conexão segura (SSL/TLS) para recebimento e envio de e-mails, com suporte a pastas locais e remotas e outros recursos padrão.

3.5.2 FILAS DE ATENDIMENTO DE CONTATOS

3.5.2.1 Organizar os contatos que entram na plataforma através de fila de ligações.

3.5.2.2 Os contatos aguardando nas filas devem ser distribuídos conforme métodos de distribuição automática de chamadas/contatos ACD listados a seguir.

3.5.2.3 Caso o tempo previsto de espera na fila seja superior a um valor de tempo a ser configurado, deverá ser comunicado ao usuário em espera a possibilidade de contato com através do “Fale Conosco” ou CAF - Central de Atendimento Facilitado. A mensagem e a quantidade de usuários em espera na fila, ouvindo essa mensagem, deve ser configurável.

3.5.3 DISTRIBUIÇÃO AUTOMÁTICA DE CHAMADAS/CONTATOS (AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION)

3.5.3.1 Distribuição automática de chamadas (Automatic call distribution).

3.5.3.2 Roteamento de ACD básico: envia para o atendente que estiver disponível, se todos estiverem ocupados cria uma fila de atendimento e envia para o primeiro que ficar disponível.

3.5.3.3 Roteamento condicional: Permitir a criação de condições automáticas para realocar atendentes de acordo com critérios configuráveis, tais como: informação do assistido (número de telefone, número de documento, etc), local de origem do contato (cidade, ddd, etc), data e horário e respostas fornecidas na URA.

3.5.3.4 Roteamento por atividade: envia para o atendente que ficou mais tempo sem atender num período.

3.5.3.5 Roteamento simultâneo: Envia para todos os atendentes simultaneamente.

3.5.3.6 O tipo de roteamento deve ser configurável conforme diretivas da CONTRATANTE.

3.5.3.7 A Defensoria entende que algumas funções de distribuição automática de chamadas podem ser disponibilizadas de maneira diversa do especificado, porém devem permitir um atendimento mínimo compatível com a especificação do presente item. A Defensoria irá avaliar funcionalidades equivalentes que permitam fazer em parte ou em todo o tipo de



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

funcionalidade listada neste item aceitando, a seu critério, ofertas que apresentem funcionalidades equivalentes ao solicitado.

3.5.4 SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE ATENDIMENTOS DE VOZ

3.5.4.1 Deve possuir sistema de gravação de atendimentos de voz, sob demanda, contemplando as seguintes características:

3.5.4.2 A quantidade de ramais a serem gravados é no máximo 100 ramais. É aceitável que os ramais com capacidade de gravação sejam previamente configurados na interface de administração da plataforma;

3.5.4.3 O tempo de retenção das gravações é de no máximo 30 dias;

3.5.4.4 A gravação pode ser realizada sob demanda imediata ou configurável. A configuração deve ser através da interface de administração da plataforma, permitindo escolher qual ramal será gravado, dias e horários de gravação, gravação automática. Também deve ser possível realizar gravação a pedido do usuário do ramal ou administrador da plataforma, sem necessidade de configuração prévia, exceto em relação aos ramais habilitados para gravação;

3.5.4.5 O arquivo de voz gerado deverá ser em formato aberto (mp3 e ogg ou equivalente);

3.5.4.6 As gravações devem poder ser ouvidas diretamente na plataforma, ou exportadas (download) nos formatos indicados acima;

3.5.4.7 Permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso WEB, por meio do navegador internet em sua versão mais atualizada, utilizando protocolos de comunicação HTTP com SSL (HTTPS). Para acesso ao sistema não deverá ser necessário a liberação de portas, fixação de IP ou instalação de arquivos no computador da CONTRATANTE;

3.5.4.8 A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no banco de dados deverá possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, localidade (DDD), número registrado, prefixo, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.

3.5.5 SERVIÇO DE MENSAGEM DE TEXTO (CHAT)

3.5.5.1 Deve permitir a realização de chat de texto através de software disponível nas plataformas especificadas neste termo de referência, permitindo que os ramais virtuais participem de uma conversa, caso desejado.

3.5.5.2 Deverá prover ferramenta de chat para ser integrada ao site Web da CONTRATANTE que permite ao assistido conversar em tempo real com os atendentes.

3.5.5.3 Deve ser possível “converter” uma sessão de chat em uma sessão de voz ou vídeo. E vice-versa, respeitando as limitações dos dispositivos envolvidos.

3.5.5.4 O serviço de chat entre usuários com ou sem ramais virtuais e entre usuários e linhas externas deve ser realizado sem custos adicionais.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.5.5.5 O serviço de chat deve permitir a criação de grupos entre os usuários, com possibilidade de criação de grupos de adesão livre (públicos) e grupos de adesão controlada (privados).

3.5.5.6 As sessões de chat devem permitir a criação de subseções (threads).

3.5.5.7 Caso ocorra o abandono do usuário, deverá ser comunicado, através do próprio sistema de "CHAT" a possibilidade de contato com através do "Fale Conosco" ou CAF - Central de Atendimento Facilitado. A mensagem a ser comunicada deve ser configurável.

3.5.5.8 Nas sessões de chat (conversas), deve ser possível enviar arquivos de todos os tipos, sejam arquivos de áudio, imagem ou vídeo, sejam arquivos de documentos (pdf, odt, txt, etc).

3.5.5.9 O conteúdo das mensagens e arquivos enviados deve estar disponível durante toda a duração do contrato.

3.5.6 API – INTERFACE DE PROGRAMAÇÃO DE APLICAÇÃO

3.5.6.1 O PABX Virtual deve possuir capacidade de integração com outras aplicações através de interface de programação. A interface de programação pode ser disponibilizada pelo padrão SIP, API REST ou outro equivalente.

3.5.6.2 A API deve disponibilizar a interface de programação compatível com o padrão REST (Representational State Transfer), com a utilização do protocolos HTTP e criptografia com SSL/TLS (HTTPS), ou com padrão SIP, apresentando comunicação criptografada equivalente ao SSL/TLS.

3.5.6.3 A API deve permitir a utilização das funcionalidades do PABX Virtual por meio de chamadas aos métodos disponibilizados pela API, que devem incluir: configuração, controle, consulta e realização de chamadas telefônicas, etc.

3.5.6.4 Deve permitir a realização de chamadas telefônicas por meio da API, incluindo: iniciar, finalizar, transferir, atender uma ligação, incluindo as ligações/chamadas que estão em filas de espera, permitindo a um sistema externo realizar, receber e controlar ligações telefônicas.

3.5.6.5 Deverá ser disponibilizada documentação completa e detalhada da utilização da API, com exemplos de código necessário para utilização da mesma.

3.5.6.6 Deverá ser disponibilizada uma pessoa ou canal de contato técnico para esclarecimento de dúvidas e orientações gerais relativas a utilização da API.

3.5.6.7 Outros padrões de API que permitam funcionalidades equivalentes às listadas no presente item do termo de referência, incluindo questões de segurança e criptografia, poderão ser aceitos, dependendo de análise da equipe técnica da Defensoria.

3.6 ASSINATURA DE RAMAL COM SOFTPHONE



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.6.1 Compreende a disponibilização de ramal com possibilidade de efetuar e receber ligações locais, nacionais e internacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, para uso através de softphone.

3.6.2 Para cada assinatura deste tipo de ramal deverá ser fornecida com uma licença de softphone.

3.6.3 Caso solicitado pela CONTRATANTE, deverá ser fornecido HEADSET USB, limitado ao quantitativo definido em 3.2 Quantitativos.

3.6.3.1 As características mínimas do HEADSET USB são: Fone de ouvido com microfone, tipo headset, com conector USB, função mãos livres, duplo auricular, tiara ajustável, comprimento do cabo de no mínimo 1,80 metros;

3.6.4 O softphone deve ser do mesmo fabricante da solução de comunicação ofertada e utilizar obrigatoriamente o protocolo SIP, devendo ainda observar as seguintes características, e em caso de alteração do mesmo, homologado pela CONTRATANTE:

3.6.4.1 Possuir versões para instalação em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, iOS 16 ou superior e Android 12 ou superior;

3.6.4.2 Possuir publicação nas lojas de aplicativos da Apple (App Store) e Android (Google Play);

3.6.4.3 Permitir ao usuário ter a capacidade de monitorar em seu cliente softphone o estado de presença dos contatos da instituição (integrados a solução) e que utilizem o mesmo softphone;

3.6.4.4 Permitir que o usuário, durante uma ligação, possa alternar entre dispositivos (mantendo a sessão da ligação), e que durante a ligação o status do usuário fique como “ocupado”;

3.6.4.5 Deve suportar transferência de chamadas.

3.6.4.6 Deve suportar retenção de chamada;

3.6.4.7 Deve suportar codecs de áudio G.722 e G.729;

3.6.4.8 Suporte SIP/TLS com mecanismos de segurança conforme NIST com algoritmo de criptografia AES-256 e com suporte a função hash SHA384;

3.6.4.9 Suporte a SRTP com AES-128 Counter Mode para proteção e Hash Message Authentication Code (HMAC)-SHA-1 para autenticação;

3.6.4.10 Permitir a utilização do ramal virtual simultaneamente e sincronizado, para o mesmo usuário, em pelo menos 4 dispositivos. O usuário deve poder instalar o software em mais de um dispositivo e escolher por qual dispositivo deseja se comunicar, mantendo todos sincronizados em relação a indicação de atividades. Para sinalização de rede, todas as instalações devem ser tratadas como se fossem efetivamente um mesmo dispositivo, isto é, em todas estas instalações somente uma sessão de comunicação de voz ou áudio pode estar ativa em um determinado momento, porém múltiplas sessões de chat de texto devem ser possíveis.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.6.4.11 O ramal deve estar apto a usufruir de todas as funcionalidades disponibilizadas pelo PABX IP Virtual, conforme itens 3.4.2 e 3.4.3 deste Termo de Referência.

3.6.4.12 Deve ser compatível com o serviço 3.5.5 Serviço de Mensagem de Texto (Chat).

3.6.4.13 Quando o softphone for utilizado em telefone móvel pessoal, por usuários da CONTRATANTE que utilizam rede móvel com contrato pessoal, ou internet doméstica com contrato pessoal, a CONTRATADA será responsável por buscar e apoiar a CONTRATANTE, quando solicitado, a identificar junto a operadora de telefonia a solução de problemas de configuração que impeçam o funcionamento da solução para usuários da operadora em questão, sejam configurações dos aparelhos smartphones ou equipamentos internet fornecidos. Espera-se a interação técnica com as principais operadoras de telefonia móvel (TIM, VIVO, CLARO, ALGAR).

3.6.4.14 Quando o softphone for utilizado em PC próprio, por usuários da CONTRATANTE em regime de teletrabalho ou equivalente, em que é utilizado ou internet doméstica com contrato pessoal, a CONTRATADA será responsável por buscar, e apoiar a CONTRATANTE a buscar, junto a provedora internet a solução de problemas de configuração que impeçam o funcionamento da solução para usuários da provedora em questão, sejam configurações dos softwares próprios, seja do sistema operacional ou equipamentos internet fornecidos.

3.6.5 O softphone deve ser compatível com os principais fabricantes de estações móveis (celulares), e quando não for possível, a CONTRATADA deve comprometer-se a buscar essa compatibilidade.

3.7 ASSINATURA DE RAMAL COM APARELHO TELEFÔNICO IP

3.7.1 Compreende a disponibilização de ramal com possibilidade de efetuar e receber ligações locais, nacionais e internacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, para uso através de aparelho telefônico IP e softphone.

3.7.2 Para cada assinatura deste tipo de ramal deverá ser fornecida com uma licença de softphone, um aparelho telefônico IP em comodato.

3.7.3 Caso solicitado pela CONTRATANTE, deverá ser fornecido HEADSET TELEFONE IP compatível com o aparelho IP disponibilizado, limitado ao quantitativo definido em 3.2 Quantitativos.

3.7.3.1 As características mínimas do HEADSET TELEFONE IP são: Microfone e fone ajustáveis, Cor preto, Tiara em aço inox com material antialérgico, Protetor auricular de espuma, Conector RJ09, Proteção contra ruídos, Utilização em telefones IP compatível com os telefones IP fornecidos.

3.7.4 O aparelho telefônico IP deverá ser instalado e configurado pela CONTRATADA na unidade da Defensoria Pública discriminada na Ordem de Serviço, em um dos municípios listados no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Do Estado Do Rio Grande Do Sul, bem como desinstalado e recolhido quando do cancelamento da assinatura. Tanto a instalação como desinstalação do equipamento não deve gerar custos à CONTRATANTE.

3.7.5 O softphone deve observar as características descritas no item 3.6 e seus subitens.

3.7.6 O aparelho telefônico IP deve ser homologados pela ANATEL, deverá ser apresentado o certificado de homologação do aparelho junto com a proposta comercial e deverá possuir as seguintes características mínimas:

3.7.6.1 Total compatibilidade das funcionalidades a solução de comunicação ofertada;

3.7.6.2 Registro no PABX IP Virtual utilizando o protocolo SIP;

3.7.6.3 Ser fornecido em uma das seguintes cores neutras: preto ou tons de cinza;

3.7.6.4 Possuir monofone;

3.7.6.5 Possuir interface dedicada para conexão de Headset;

3.7.6.6 Manual em língua portuguesa ou inglesa;

3.7.6.7 Display LCD gráfico, com luz de fundo;

3.7.6.8 Deverá possuir LED de notificação com cor;

3.7.6.9 No mínimo 3 teclas de funções programáveis;

3.7.6.10 No mínimo 3 teclas de funções fixas: espera, configurações, mensagens;

3.7.6.11 No mínimo 3 teclas de navegação e 1 tecla de confirmação;

3.7.6.12 No mínimo uma tecla de áudio: (mudo) e controle de volume +/-;

3.7.6.13 Viva-voz (Full-duplex);

3.7.6.14 Duas portas Ethernet 10/100/1000 Base-T;

3.7.6.15 Compatibilidade com IEEE 802.3af Power over Ethernet;

3.7.6.16 Possibilidade de montagem/fixação em parede;

3.7.6.17 Possuir fonte externa e cabo LAN;

3.7.6.18 Deve suportar a utilização de VLANs para segregar o tráfego entre a porta LAN e a porta do PC.

3.7.6.19 Possibilitar travamento de teclas/funções a fim de evitar alterações. Essa funcionalidade pode ser aceita se for realizado o bloqueio do ramal, independente do canal (físico ou softphone, PC ou smartphone).

3.7.6.20 O ramal deve estar apto a usufruir de todas as funcionalidades disponibilizadas pelo PABX Virtual, conforme itens 3.4.2 e 3.4.3 deste Termo de Referência.

3.7.6.21 Possuir fonte externa, com comprimento do cabo maior que 1,2 m, e cabo LAN.

3.8 ASSINATURA DE TRONCO SIP PARA INTERCONEXÃO

3.8.1 Compreende a disponibilização e configuração de troncos SIPs com até 100 canais cada para interligação, através da Internet, do PABX IP Virtual com outros PABXs em uso para prestação de serviços da Defensoria Pública por empresas terceirizadas como, por exemplo, o CAF - Central de Atendimento Facilitado (Call Center) e o atendimento do Service Desk.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.8.2 Deverá ser possível a realização de ligações entre ramais de PABX externo, que igualmente possuam contrato com a CONTRATANTE, utilizando tronco SIP, e ramais internos do PABX IP providos pela CONTRATADA.

3.9 ASSINATURA DE NÚMERO TELEFONE FIXO

3.9.1 Compreende a disponibilização e configuração de linha DDR com números válidos na rede nacional de telefonia, para as áreas de cobertura dos códigos de área 51, 53, 54 e 55, do estado do Rio Grande do Sul, nos municípios elencados no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul e do código de área 61, de Brasília, do tipo discagem direta a ramal (DDR), incluindo entroncamento com o PABX Virtual, caso aplicável.

3.9.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar linhas fixas em todos os municípios elencados no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul.

3.9.3 Para todas as cidades do ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul deve ser dada prioridade para o fornecimento de linhas fixas locais, porém, somente é obrigatório fornecimento de linhas fixas locais para as cidades definidas no B.1. LOCAIS E CIDADES PRINCIPAIS (COM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO). Caso a CONTRATADA não possua linhas fixas locais em todos os municípios do B.2. DEMAIS LOCAIS E CIDADES (SEM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO), poderá fornecer linhas telefônicas com numeração do mesmo DDD para os municípios desta lista.

3.9.4 A CONTRATADA deverá fornecer o número de telefone fixo com canais de acesso à STFC através de tecnologia SIP ou E1, dimensionados para permitir que, no mínimo, 30% dos ramais de cada unidade da CONTRATANTE possam gerar e/ou receber ligações externas, simultaneamente, não sendo aplicado esse limitador para as ligações entre ramais.

3.9.5 Os referidos canais devem ser entregues diretamente na estrutura da CONTRATADA, através do link dedicado, quando aplicável ou através da infraestrutura internet da CONTRATANTE. Não sendo permitida a instalação de qualquer estrutura de telefonia (linhas analógicas, E1, conversores, ATA, etc), exceto aparelhos de telefonia IP e softphone e links dedicados nas dependências da CONTRATANTE.

3.9.6 Caso a CONTRATADA não disponha de viabilidade técnica de entregar o serviço sem que haja a instalação de estrutura de telefonia nas dependências da CONTRATANTE, será aceita a instalação da estrutura necessária no primeiro ano do contrato, sendo que até o término desse período toda a estrutura deverá estar aderente ao disposto no item 3.1.15 deste Termo de Referência.

3.9.7 Deve possuir tráfego STFC ilimitado para originar ligações locais, nacionais e internacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, para uso através dos ramais previstos nos itens 3.6 e 3.7 deste Termo de Referência.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.9.8 Para fins de dimensionamento da proposta, o ANEXO II – C – Consumo Médio de Ligações descreve o consumo médio mensal por tipo de chamada efetuada.

3.10 ASSINATURA DE FAIXA DE NUMERAÇÃO DDR

3.10.1 Compreende a disponibilização e configuração de uma faixa de numeração DDR dos ramais disponibilizados e seu entroncamento ao PABX Virtual.

3.10.2 Deve ser feita a portabilidade das faixas de numeração DDR em uso pela CONTRATANTE para as cidades definidas como principais no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul.

3.10.3 Deve possuir tráfego STFC ilimitado para originar ligações locais, nacionais e internacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, para uso através dos ramais previstos nos itens 3.6 e 3.7 deste Termo de Referência.

3.10.4 Para fins de dimensionamento da proposta, o ANEXO II – C – Consumo Médio de Ligações descreve o consumo médio mensal por tipo de chamada efetuada.

3.11 ASSINATURA DE NÚMERO 0800

3.11.1 Compreende a disponibilização e configuração de uma linha 0800 com entroncamento e regeneração em um ramal vinculado ao PABX Virtual.

3.11.2 Deve ser feita a portabilidade das linhas 0800 já em uso pela CONTRATANTE.

3.11.3 As ligações recebidas através da linha 0800 deverão ser tarifadas pela minutagem consumida, seguindo os regramentos estabelecidos pela ANATEL, com valores fixos para os tipos estabelecidos abaixo:

3.11.4 Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas Locais) – 0800 em minutos;

3.11.5 Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Móvel (VC1) (Chamadas Locais) – 0800 em minutos;

3.11.6 Serviço Telefônico Fixo Comutado Fixo-Fixo Interurbano – 0800 em minutos;

3.11.7 Serviço Telefônico Fixo Comutado Fixo-Móvel (VC2 e VC3) – 0800 em minutos.

3.12 LIGAÇÕES INTERNACIONAIS

3.12.1 As ligações efetuadas pelos ramais contratados deverão ser tarifadas pela minutagem consumida, seguindo os regramentos estabelecidos pela ANATEL, com valores fixos para os tipos estabelecidos abaixo:

3.12.1.1 Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Internacional, Fixo-Fixo em minutos;

3.12.1.2 Serviços Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Internacional, Fixo-Móvel em minutos;

3.12.1.3 A solução deve permitir configurar quais os ramais estão autorizados a efetuar ligações internacionais.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.13 HORAS DE SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO

3.13.1 A CONTRATADA deve informar o valor para eventual contratação de até 200 horas de consultoria para serviço técnico especializado.

3.13.2 A CONTRATANTE, poderá demandar à CONTRATADA a realização de serviço especializado referente aos serviços contratados no volume de até 200 horas anuais.

3.13.3 Os serviços englobam atividades de engenharia de telecomunicações para adequações, estudos técnicos, instalações não previstas e outras atividades técnicas que não estão previstas nos itens relacionados que possa vir a ser necessários, a pedido da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato.

3.13.4 O serviço demandado deverá ser executado por profissional da CONTRATADA devidamente capacitado para a prestação dos serviços solicitados.

3.13.5 Os serviços serão prestados sob demanda do CONTRATANTE.

3.13.6 As horas técnicas serão utilizadas de segunda a sexta, no horário de expediente do CONTRATANTE, das 9h às 19h, sendo possível realização de trabalho fora destas faixas, quando houver acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

3.13.7 A execução das horas poderá ser realizada de forma remota.

3.13.8 O prazo para a CONTRATADA disponibilizar o(s) profissional(is) para realização do serviço será de 10 dias úteis, a contar da comunicação da demanda.

3.13.9 O quantitativo de horas é uma estimativa até o final da vigência do contrato, não implicando obrigatoriedade da CONTRATADA em consumi-las.

3.13.10 O faturamento será mensal, quando houver a execução de serviço, após apuradas e atestadas as horas consumidas no mês. O pagamento será realizado conforme item 6 Faturamento e Pagamento.

3.14 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

3.14.1 GERAIS

3.14.1.1 Além dos requisitos funcionais listados neste termo de referência, a solução ofertada deve atender os seguintes requisitos não funcionais.

3.14.1.2 A solução deve estar disponível para os usuários continuamente, 24/7. Incluindo feriados e dias não úteis.

3.14.2 VISUALIZAÇÃO E NAVEGAÇÃO DO SISTEMA

3.14.2.1 Permitir a configuração da apresentação visual do sistema de acordo com identidade visual (cores, logotipos, etc) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

3.14.2.2 Utilizar a língua portuguesa na apresentação das telas de dados e demais interfaces com usuário, bem como nos manuais e documentação técnica do software.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.14.2.3 O acesso a funções de configuração e administração da solução, e em todos os casos aplicáveis, deverá ter compatibilidade com navegadores Chrome e Firefox, em versão homologada pela CONTRATANTE, através de protocolo HTTP com certificado de segurança e TLS/SSL (HTTPS).

3.14.3 DOCUMENTAÇÃO

3.14.3.1 O sistema deve disponibilizar documentações tais como arquitetura da solução, manuais de usuário, guia de consulta rápida e descritivo de funções para os usuários, administradores e uso da API.

3.14.3.2 A documentação para os usuários deve estar disponível para consulta na interface web da aplicação em língua portuguesa.

3.14.3.3 A documentação da arquitetura da solução fim a fim, apresentada na proposta técnica como “a implementar”, deve ser reapresentada pela CONTRATADA, em formato editável, no planejamento da instalação e atualizada durante a vigência do contrato, como “arquitetura implementada”. Esta documentação deve conter todos os elementos da rede, até os end-point, com informações técnicas de modelos de equipamentos, numerações das linhas telefônicas, troncos SIP, links internet e demais elementos técnicos que detalhem a arquitetura adota.

3.14.4 RELATÓRIOS

3.14.4.1 Funcionalidade de emissão de relatórios padrão tais como: utilização da solução, tempo de uso, funcionalidades utilizadas, e outros, incluindo os relatórios específicos listados em outras partes deste termo de referências.

3.14.4.2 Também deve disponibilizar detalhamento de uso por usuário incluindo: Último login, ip originário do login, e demais estatísticas correspondentes ao uso da solução visando permitir auditorias de acesso e segurança.

3.14.4.3 Capacidade de gerar relatórios em formatos diversos, apresentando no mínimo: OpenOffice (ODS, ODT), PDF, MSOffice (.doc, .xls ou .xlsx) e CSV.

4. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 GERENTE DE PROJETOS

4.1.1 A CONTRATADA deverá indicar na assinatura do contrato um representante, Gerente de Projetos, que será a pessoa responsável e contato principal para as atividades de gestão do contrato, planejamento de implantação, acompanhamento do contrato, encaminhamento de demandas e demais aspectos do planejamento e gestão dos serviços previstos neste termo de referência.

4.1.2 Deverão ser programadas reuniões para realizar o planejamento da implantação e posterior acompanhamento do projeto, apresentação de status e evolução do projeto,



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

plano de ação para prazos não cumpridos, e outros aspectos necessários a gestão e acompanhamento do contrato.

4.1.3 Deve ser definido um calendário de reuniões periódicas com a diretoria da CONTRATANTE para aferir andamento, inicialmente com periodicidade bi-semanal (14 dias corridos).

4.1.4 O cronograma de reuniões técnicas e de acompanhamento do andamento será definido de comum acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE visando atender as necessidades operacionais, técnicas e de gestão do contrato. Esperam-se reuniões com periodicidade compatível com as necessidades e etapas da implantação e execução.

4.1.5 Visando a agilidade e bom andamento dos trabalhos, a CONTRATADA deverá comprometer-se a manter o mesmo Gerente de Projetos durante toda duração do contrato, permitindo-se substituições e trocas do titular desde que devidamente justificada pela CONTRATADA e acordado com a CONTRATANTE.

4.1.6 A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, por critérios próprios, técnicos e de gestão, solicita a substituição do Gerente de Projetos, tendo a CONTRATADA um prazo de até 15 dias para apresentar o novo profissional.

4.2 INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

4.2.1 O serviço deverá ser entregue em funcionamento pela CONTRATADA em todas as localidades previstas na Ordem de Início de Serviço (OIS), conforme as especificações contidas neste Termo de Referência, no prazo de 90 (noventa dias) após o envio da OIS pela CONTRATANTE.

4.2.1.1 Para cada local onde a solução for instalada e certificada pela equipe da CONTRATANTE como funcionando será emitido o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, habilitando o pagamento dos serviços disponibilizados para o local respectivo.

4.2.1.2 O TERMO DE ACEITE DEFINITIVO será emitido quando todos os itens do cronograma forem entregues e certificados como funcionando pela equipe da CONTRATANTE.

4.2.2 A critério da CONTRATANTE, poderão ser emitidas OIS específicas para a instalação dos diversos itens, localidades e componentes da solução, neste caso, itens e prazos de instalação e configuração refere-se a cada OIS individualmente emitida. Após a instalação e configuração inicial, os prazos seguem o item 4.5 Acordo De Nível De Serviço.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.2.3 Ao receber a OIS a CONTRATADA deverá indicar equipe técnica e pessoa responsável, gerente de projetos conforme item 4.1 Gerente de Projetos, para agendamento de uma reunião inicial de planejamento, onde será discutido o cronograma de implantação do objeto do presente termo de referência. A reunião inicial deverá ocorrer em um prazo máximo de 14 dias corridos.

4.2.4 A CONTRATADA deve elaborar cronograma que englobe todas as atividades necessárias para instalação, configuração, testes e operação que visem operacionalizar o serviço no ambiente da CONTRATANTE. O cronograma deverá indicar a data de início e fim da instalação geral e datas para cada local definido neste termo de referência.

4.2.5 Junto com o cronograma deve ser incluído documentação de arquitetura da solução conforme item 3.14.3 Documentação.

4.2.6 A CONTRATADA terá um prazo de até 7 dias para ajuste do cronograma detalhado de implantação, após a reunião inicial.

4.2.7 As datas previstas no cronograma para instalação do serviço em cada uma das localidades deverão ser previamente acordadas com a CONTRATANTE.

4.2.8 Caso o cronograma apresentado não seja aprovado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá reformular o cronograma e apresentá-lo em até 7 (sete) dias corridos.

4.2.9 A CONTRATANTE poderá alterar as datas previstas no cronograma mediante formalização prévia à CONTRATADA.

4.2.10 O referido prazo poderá ser estendido pela CONTRATADA, mediante solicitação formal à CONTRATANTE, desde que justificado e autorizado pela CONTRATANTE.

4.2.11 Considera-se o serviço entregue, após as realizações dos testes e pleno funcionamento de todas as funcionalidades previstas nas especificações do Termo de Referência.

4.2.12 A CONTRATADA deve efetuar a configuração dos serviços contratados de forma a garantir o pleno funcionamento conforme descrito neste Termo de Referência.

4.2.13 Caso os serviços de instalação e configuração venham a causar indisponibilidade no ambiente de TI ou de telefonia da CONTRATANTE, a mesma deve ser comunicada previamente para agendamento da atividade fora do horário comercial, podendo ser realizados inclusive em sábados, domingos e feriados, em datas e horários a serem definidos pela CONTRATANTE, sem custos adicionais.

4.2.14 A instalação e configuração inicial inclui os itens solicitados na(s) OIS(s), incluindo, mas não se restringindo a:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.2.14.1 Configuração do PABX Virtual;

4.2.14.2 Ativação de tridigito 129 nos municípios onde a CONTRATANTE atua, conforme ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul;

4.2.14.3 Instalação de aparelhos telefônicos nas localidades definidas pela CONTRATANTE;

4.2.14.4 Disponibilização dos ramais para uso com softphone;

4.2.14.5 Ativação de novos ramais;

4.2.14.6 Configuração de faixa de numeração DDR;

4.2.14.7 Serviços de integração com sistemas da CONTRATANTE e serviços técnicos, caso solicitado.

4.3 SUPORTE E MANUTENÇÃO

4.3.1 A CONTRATADA deverá prestar suporte a fim de esclarecer dúvidas, solucionar problemas de funcionamento, de configuração e operação do serviço, visando manter o pleno fornecimento do mesmo de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

4.3.2 A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de monitoração do funcionamento da infraestrutura necessária ao funcionamento do serviço, pois ocorrendo a detecção de problema que venha a afetar o serviço, a CONTRATADA deve, proativamente, abrir chamado e dar início à manutenção corretiva, independentemente da comunicação do problema por parte da CONTRATANTE. O serviço tem por objetivo manter o funcionamento dos equipamentos alocados nas localidades previstas no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul, necessários para a prestação do serviço dentro dos níveis acordados neste Termo de Referência.

4.3.3 A comunicação de problema ou solicitação de suporte remoto deverá ser feita pela CONTRATANTE por telefone com ligação gratuita, sistema Web ou e-mail, momento em que deverá ser aberto chamado com fornecimento de número único de protocolo para acompanhamento. O protocolo deverá ser fornecido no momento da abertura e também enviado por e-mail informado pela CONTRATANTE.

4.3.4 A CONTRATADA deverá fornecer sistema Web que permita consulta aos chamados abertos pela CONTRATANTE, incluindo o horário de abertura e fechamento dos chamados, bem como o andamento do chamado. Caso não disponibilize sistema Web, deve notificar a CONTRATANTE, por e-mail, no momento da abertura e fechamento do chamado e no decorrer do atendimento do mesmo.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.3.5 Os telefones, e-mails e páginas da Internet, a serem utilizados para a abertura dos chamados, devem ser informados formalmente pela CONTRATADA em até 10 dias após a assinatura do contrato.

4.3.6 Os chamados serão categorizados em níveis de severidade, conforme descrito na tabela abaixo:

Nível de Severidade	Descrição
01	Serviço totalmente inoperante em todas as localidades, totalmente inoperante na Sede, 0800 inoperante, tridigito inoperante, tronco SIP inoperante, etc. Problemas que afetem todos os usuários da solução.
02	Serviço totalmente inoperante em um local de instalação ou parcialmente inoperante na sede administrativa da CONTRATADA.
03	Serviço parcialmente inoperante em qualquer localidade, que afete 02 (dois) ou mais ramais IP
04	Serviço inoperante num único Ramal IP, cujo Terminal é de responsabilidade da CONTRATADA
05	Consultas gerais sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting ou utilização, bem como configurações do PABX virtual

4.3.7 O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado a CONTRATADA no momento de sua abertura.

4.3.8 O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado pela CONTRATANTE. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade.

4.3.9 A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados.

4.3.10 Ao final de cada processo de chamado, deverá ser apresentado relatório contendo a data e hora do chamado, do início e do término do atendimento, bem como a identificação do defeito e as providências adotadas, com o devido ateste de servidor da CONTRATANTE.

4.3.11 Os prazos para solução dos chamados devem ser os previstos no item 4.5 , e são definidos em relação ao instante da abertura do chamado.

4.3.12 O atendimento dos chamados classificados com nível de criticidade 1 e 2 deverão ser prestados na modalidade de 24 (vinte quatro) horas por dia, durante todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.3.13 O atendimento dos chamados classificados com nível de criticidade 3 a 5 deverão ser prestados das 8:00 às 19:00, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.

4.3.14 O serviço de suporte e manutenção deverá ser prestado sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

4.4 TREINAMENTO

4.4.1 A CONTRATADA deverá prestar treinamento, desde que demandada pela CONTRATANTE, abrangendo os seguintes tópicos da solução contratada:

4.4.1.1 Configuração básica e avançada;

4.4.1.2 Operação básica e avançada;

4.4.1.3 Gerenciamento;

4.4.1.4 Solução de problemas (troubleshooting);

4.4.1.5 Laboratório prático baseado no serviço contratado;

4.4.1.6 Utilização de Web services, API REST e outros itens de programação da solução;

4.4.2 O treinamento deverá ser realizado nas seguintes condições:

4.4.2.1 Realizado de forma online com gravação;

4.4.2.2 Carga horária mínima de 20 (vinte) horas, sendo pelo menos 4 (quatro) horas diárias;

4.4.3 O conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONTRATANTE antes da realização de cada treinamento;

4.4.4 O treinamento será realizado durante a vigência do contrato, preferencialmente, após a conclusão das instalações ou em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;

4.4.5 Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA o material didático e os certificados;

4.4.6 Ao final do treinamento, os participantes deverão estar aptos a operar e administrar o serviço.

4.5 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.5.1 O Nível de Serviço mínimo esperado e exigido pela CONTRATANTE à CONTRATADA estão descritos na tabela abaixo. Estes níveis, por sua vez, referem-se



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

especialmente aos atendimentos realizados pela CONTRATADA, de forma que os mesmos possam atender plenamente às necessidades da CONTRATANTE.

4.5.2 Os níveis de serviço aplicam-se após a instalação inicial prevista no item 4.2 Instalação e Configuração

Índice	Atividade ou Serviço	Prazo / Medida	Prazo	GLOSA
1	Mudança de local de instalação de ramal IP, em mesma localidade.	Dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal de Assinatura de ramal com aparelho telefônico IP com DDR do respectivo terminal, por dia útil de atraso
2	Mudança de local de instalação de ramal IP, em localidade distinta.	Dias úteis, a contar da comunicação	15	5% do valor mensal de Assinatura de ramal com aparelho telefônico IP com DDR do respectivo terminal, por dia útil de atraso
3	Mudança de endereço em mesmo município, onde havia sido instalado, isto é, deslocar a instalação existente de um endereço para outro em mesmo município.	Dias corridos a contar da emissão de OIS	30	Valor correspondente ao valor mensal de assinatura de ramais para o local
4	Instalação em nova cidade não prevista no ANEXO II – B – Tabela De Municípios De Atendimento Da Defensoria Pública Do Estado Do Rio Grande Do Sul ou novo local.	Dias corridos a contar da emissão de OIS	90	Valor correspondente ao valor mensal de assinatura de ramais para uma localidade, calculado como total de valores pagos por assinatura de ramais para todo o contrato dividido por 180 localidades (referente à quantidade de locais no início do contrato)
5	Solução de chamados classificados com nível de severidade 1	Em horas corridas, a contar da comunicação	2	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
6	Solução de chamados classificados com nível de severidade 2	Em horas corridas, a contar da comunicação	8	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
7	Solução de chamados classificados com nível de severidade 3	Em horas úteis, a contar da comunicação	8	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
8	Solução de chamados classificados com nível de severidade 4	Em horas úteis, a contar da comunicação	16	2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

9	Solução de chamados classificados com nível de severidade 5	Em horas úteis, a contar da comunicação	24	2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
10	Desativação e recolhimento de Ramal IP	Em dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal de Assinatura de ramal do respectivo terminal, por dia útil de atraso
11	Disponibilidade do Portal de Administração	Em horas úteis, a contar da comunicação	2	2% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por hora de atraso
12	Disponibilização de nova assinatura de ramal com softphone	Em dias úteis, a contar da comunicação	5	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por dia útil de atraso
13	Instalação de assinatura de ramal com aparelho telefônico IP	Em dias úteis, a contar da comunicação	15	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por dia útil de atraso
14	Instalação de 0800	Em dias úteis, a contar da comunicação	30	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por dia útil de atraso
15	Instalação de 129	Em dias úteis, a contar da comunicação	30	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por dia útil de atraso
16	Instalação de faixa de numeração ramais DDR	Em dias úteis, a contar da comunicação	30	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por dia útil de atraso
17	Disponibilização e configuração de entroncamento SIP	Em dias úteis, a contar da comunicação	30	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por dia útil de atraso
18	Troca de headset com defeito	Em dias úteis, a contar da comunicação	10	5% do valor mensal da assinatura do (s) serviço (s) afetado (s), por dia útil de atraso

4.6 INFRAESTRUTURA DE HARDWARE E SOFTWARE PARA O FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO

4.6.1 A solução deverá ser disponibilizada integralmente para execução na infraestrutura da CONTRATADA na modalidade em nuvem conhecida como SaaS, Software as a Service.

4.6.2 O fornecedor será integralmente responsável por todos aspectos técnicos relativos ao gerenciamento dos equipamentos, softwares e demais itens necessários ao funcionamento da solução, incluindo instalação, manutenção, backups, gerenciamento dos



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

equipamentos de processamento de dados, gerenciamento de rede, gestão de segurança e outros componentes necessários, incluindo licenças de softwares utilizados pela solução tais como sistema operacional, bancos de dados e outros.

4.6.3 Os recursos computacionais utilizados diretamente pelos usuários tais como computador, smartphone, e navegador são de responsabilidade da CONTRATANTE, exceto os casos previstos explicitamente no presente termo de referência.

4.6.4 O fornecedor será integralmente responsável pela garantia da segurança contra acesso aos dados por pessoas não autorizadas. Para isso o fornecedor deverá implementar melhores práticas de segurança da informação, incluindo, entre outras medidas: Evolução tecnológica da plataforma, atualização dos softwares utilizados, controle de acesso, política de senhas fortes, ferramentas de monitoramento, planos de contingência e recuperação de desastres.

4.6.5 O fornecedor será integralmente responsável pela garantia da continuidade de operação do sistema, incluindo a realização de cópias de segurança (backups) e procedimentos de recuperação de desastres e outros incidentes que venham a comprometer o funcionamento do sistema.

4.6.6 Durante a duração do contrato devem estar incluído no preço ofertado a disponibilização de novas versões com correção de bugs, lançamento de novas funcionalidades e aprimoramento das já existentes, melhorias de design e layout, atualização de tecnologia e outras atualizações do sistema.

4.6.7 Os data centers que hospedarão a solução em nuvem deverão estar situados em território brasileiro. Os dados e informações do CONTRATANTE devem residir exclusivamente em território nacional, incluindo replicação e cópias de segurança (backups), de modo que o CONTRATANTE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem.

4.6.8 A solução deverá ser hospedada em data centers que possuam a certificação igual ou superior a TIER III. Serão aceitos data center com certificações equivalentes ao TIER III.

4.6.9 A solução deve possuir redundância geográfica de data centers, de modo a não haver ponto único de falha e garantir a disponibilidade.

4.6.10 O fornecimento do link dedicado, ou seu equivalente, deve ser dimensionado de modo a garantir o funcionamento da solução nos mesmos requisitos que o data center da solução, do ponto de vista da disponibilidade e também deve ser dimensionado para atender o tráfego de comunicação previsto neste termo de referência.

4.6.11 Caso a CONTRATANTE não disponha de tomadas elétricas, na quantidade necessária para instalação dos equipamentos, a CONTRATADA deverá prover a



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

instalação de estabilizadores ou no-breaks com tomadas para essa ligação. Essa necessidade fica limitada a 30% de estabilizadores ou no-breaks, com relação ao quantitativo total de circuitos.

4.7 PROVA DE CONCEITO

4.7.1 Devido ao grande número de componentes e detalhes técnicos apresentados no presente termo de referência, ao LICITANTE classificado em primeiro lugar, a CONTRATANTE exigirá uma prova de conceito que consiste na comprovação das funcionalidades e qualidade descritas neste termo de referência mediante apresentação detalhada do sistema que foi ofertado.

4.7.2 A prova de conceito aferirá se a solução ofertada atende os requisitos detalhados neste termo de referência.

4.7.3 O LICITANTE deverá disponibilizar os componentes de software e hardware descritos neste termo de referência, necessários à realização desta Prova de Conceito.

4.7.4 Será aceita a disponibilização dos componentes para a prova de conceito pode ser feita em ambiente de teste, desde que seja possível validar neste ambiente as características da solução ofertada.

4.7.5 A Prova de Conceito será analisada por COMISSÃO DE PROVA DE CONCEITO indicada pela CONTRATANTE.

4.7.6 A LICITANTE deverá indicar um representante para acompanhar a prova de conceito e apoiar a Comissão durante os trabalhos de avaliação.

4.7.7 Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da prova de conceito. Em caso de não aceite, será informado ao fornecedor os itens deste termo de referência que não foram atendidos e os motivos.

4.7.8 A CONTRATANTE se reserva o direito de não aceitar a prova de conceito, independentemente da informação contida na proposta, caso nos testes a solução não seja capaz de cumprir às especificações exigidas neste termo de referência.

4.7.9 No caso de a LICITANTE não ser aprovada na prova de conceito, a CONTRATANTE convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

4.7.10 O início dos trabalhos relativos à prova de conceito deverá ocorrer em até 7 (sete) dias a partir da solicitação do pregoeiro e o término, com emissão do relatório, em até 30 (trinta) dias após disponibilização pelo fornecedor dos recursos necessários.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.7.11 A Prova de Conceito da solução ofertada deverá ser realizada sem custo para a CONTRATANTE.

4.7.12 O licitante que for reprovado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização.

5. PROPOSTA DE PREÇOS

5.1 O critério utilizado no procedimento licitatório para julgamento da proposta será o menor preço mensal para os serviços, devendo ser apresentada de acordo com o modelo do ANEXO II – A – Modelo de Proposta de Preços.

5.2 A proposta de preços deve incluir documentação completo da solução “à implementar” que posteriormente será transformada em documentação “implementada” da arquitetura da solução, conforme item 3.14.3 Documentação.

5.3 O quantitativo de serviços mensais estabelecidos no ANEXO II – A – Modelo de Proposta de Preços é meramente estimativo, podendo variar conforme a necessidade de uso dos serviços pela administração e sazonalidades, não havendo compromisso por parte da CONTRATANTE de consumir o valor estimado.

5.4 A proponente deverá considerar que no preço proposto estejam incluídas todas as despesas, custos, seguros, encargos fiscais, mão de obra e outros que venham a incidir sobre os serviços técnicos prestados durante o período de vigência do contrato.

5.5 Os valores propostos para os serviços de telefonia com tarifação por minuto não podem superar os valores definidos pela ANATEL para o serviço de STFC, conforme ato(s) da referida agência que esteja(m) vigente(s) na data da proposta, se aplicando também esses valores para as ligações recebidas através do 0800.

6. FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1. Até o 5º dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá medir os serviços prestados no mês anterior (do 1º ao último dia do mês a ser faturado), descontando-se os valores relativos ao descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, previsto no item 4.4 deste Termo de Referência.

6.2. Relatório detalhado que será confrontado com o relatório do PABX.

6.3. A medição e o faturamento dos serviços deverão considerar os serviços efetivamente prestados dentro de um mês.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6.4. A CONTRATADA deverá prestar informações adicionais relativas à medição e ao faturamento, sempre que solicitado pelo fiscal do contrato.

6.5. A CONTRATADA deverá apresentar uma única fatura mensal, englobando todos os serviços prestados no mês anterior, incluindo a discriminação dos serviços medidos e suas respectivas quantidades, conforme os itens presentes no ANEXO II – A – Modelo de Proposta de Preços.

6.6. A data do vencimento da fatura mensal será de 30 dias após protocolo da nota fiscal, expressamente confirmado o recebimento.

6.7. A partir da solicitação do cancelamento de determinado serviço por parte da CONTRATADA, a CONTRATANTE fica impedida de faturar quaisquer valores referente a prestação do referido serviço posterior à data do cancelamento.

6.8. O serviço de retirada de equipamentos de serviço cancelado deverá ser realizada sem a cobrança de quaisquer valores à CONTRATADA.

6.9. Havendo erro na nota fiscal, no relatório para faturamento mensal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a documentação será devolvida à empresa, pelo representante da CONTRATANTE, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6.10. O pagamento de cada serviço só será devido após o início efetivo da prestação de cada um dos serviços previstos no Termo de Referência e solicitados pela CONTRATANTE através de Ordem de Serviço.

6.11. A CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços efetivamente consumidos em cada mês, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.

6.12. É responsabilidade da CONTRATADA o envio dos relatórios (planilha) de faturamento, para validação das tarifas e quantitativos, antes da emissão correta da fatura para pagamento.

7. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DO LICITANTE

7.1 APRESENTAÇÃO DE ATESTADOS DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

7.1.1 Para comprovação da qualificação técnica da CONTRATADA será exigido um ou mais atestado(s) na modalidade de prestação de serviço, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado em papel timbrado da empresa emitente, contendo os dados do contrato que deu origem ao atestado que comprove(m) em sua totalidade que a proponente ou seus subcontratados prestaram ou prestam serviços correspondentes aos itens componentes da solução solicitada no presente termo de referência.

7.1.2 Os atestados solicitados podem ser unificados em um único atestado ou separados conforme especificado.

7.1.3 Além das informações técnicas, o(s) atestado(s) deve(m) conter as seguintes informações:

7.1.3.1 Razão social do cliente;

7.1.3.2 Assinatura e identificação do signatário contendo: nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado, telefone comercial, e-mail funcional e/ou celular, para eventual diligência.

7.1.3.3 Na hipótese de subcontratação, a comprovação da capacitação técnica será realizada nos termos do item 8 Subcontratação e seus subitens. Os serviços executados por empresa subcontratada devem obrigatoriamente ser comprovados por atestado de capacidade técnica específico, correspondente ao escopo do serviço.

7.1.3.4 A CONTRATANTE poderá requisitar documentações adicionais, de forma a assegurar a qualificação técnica da CONTRATADA.

7.2 COMPROVANTE DE APTIDÃO STFC

7.2 Apresentar comprovante de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto, outorgada pelo poder concedente (ANATEL), tais como Certificado ou Extrato de Publicação no Diário Oficial para exploração de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC).

7.3 ATESTADO DE SERVIÇO DE TELEFONIA, PABX VIRTUAL COM COMUNICAÇÃO UNIFICADA

7.3.1 Atestado que comprove que a CONTRATADA presta ou prestou serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC), com fornecimento de PABX Virtual e aparelhos



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

telefônicos, softphone e comunicação unificada, com resultado satisfatório em um ambiente com características conforme abaixo:

7.3.1.1 500 ramais com uso de softphone;

7.3.1.2 500 ramais com aparelhos telefônicos IP, com fornecimento do aparelho telefônico IP;

7.3.1.3 Comunicação unificada para voz, vídeo e texto;

7.3.1.4 Funcionamento do softphone em:

7.3.1.4.1 PC com Windows 10 ou superior;

7.3.1.4.2 Smartphones Android versão 12 ou superior;

7.3.1.4.3 Smartphones iOS versão 16 ou superior.

8. SUBCONTRATAÇÃO

8.1 É permitida a subcontratação parcial do objeto nas seguintes condições:

8.1.1 No caso de subcontratação de linha local DDR em município em que a CONTRATADA não disponha de autorização ou concessão da ANATEL para exploração de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), a CONTRATADA deverá informar a relação das operadoras subcontratadas e assumir inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade deste recurso, com níveis de serviço compatíveis com o SLA contratado, durante todo o período de contratação. Além disso, a operadora subcontratada deverá dispor de licença/outorga/autorização da ANATEL para exploração de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

8.1.2 A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica, além da regularidade fiscal e trabalhista, necessários à execução do objeto.

8.1.3 A CONTRATANTE poderá requisitar documentações adicionais, de forma a assegurar a natureza do contrato entre a CONTRATADA e suas subcontratadas, a qualificação técnica, além da regularidade fiscal e trabalhista da subcontratada e outras documentações de acordo com legislação vigente aplicável.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

8.1.4 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

8.1.5 Todo o relacionamento comercial e operacional para demanda e execução de serviços bem como pagamentos devidos será realizado somente para o CNPJ da CONTRATADA vencedora do processo licitatório, de acordo com especificações do presente termo de referência.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e de qualificações técnicas exigidas quando da licitação.

9.2 Fornecer os softwares e as respectivas licenças das ferramentas necessárias para atender as exigências do Contrato, quando assim especificadas, em nome da CONTRATANTE.

9.3 Prover e administrar os recursos necessários ao bom atendimento das demandas encaminhadas, assim como acordos de cooperação com os fornecedores dos serviços MPLS para as devidas configurações de voz nos links constantes neste edital.

9.4 Indicar providências para os problemas constatados na execução dos serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da solicitação da CONTRATANTE.

9.5 Responsabilizar-se pelo transporte dos equipamentos até as dependências da CONTRATANTE, como também pelas despesas a eles inerentes.

9.6 Responder por todos e quaisquer compromissos assumidos com os prestadores de serviços vinculados à execução do presente Contrato.

9.7 Gerar os relatórios gerenciais contendo as informações solicitadas pela CONTRATANTE, incluindo descrição textual para a interpretação dos dados.

9.8 Disponibilizar informações estatísticas que permitam à CONTRATANTE acompanhar os serviços executados.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

9.9 Cumprir os indicadores de acordo de nível de serviços conforme descrito no item 4.5, prestando suporte e manutenção dos mesmos nos locais onde estiverem instalados.

9.10 Responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, quando da execução das atividades, respondendo por quaisquer prejuízos ou danos que sejam causados por estes à CONTRATANTE ou a terceiros, quando da execução dos serviços do Contrato.

9.11 Responsabilizar-se, civil e criminalmente, por quaisquer danos e prejuízos (materiais e pessoais), diretos e indiretos, causados à CONTRATANTE e a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, contratados ou prepostos envolvidos na execução do Contrato.

9.12 Ressarcir todos os danos e prejuízos (materiais e pessoais), diretos e indiretos, causados à CONTRATANTE e a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, contratados ou prepostos envolvidos na execução do Contrato.

9.13 Encaminhar ao financeiro da CONTRATANTE, mensalmente, a fatura correspondente aos serviços prestados, acompanhado de toda a documentação necessária para o pagamento.

9.14 Fornecer os documentos solicitados pela CONTRATANTE durante execução de auditoria no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a solicitação.

9.15 Guardar sigilo e confidencialidade sobre as informações da CONTRATANTE das quais tenha conhecimento em virtude da execução do contrato.

9.16 Fazer com que os seus empregados portem crachás de identificação, quando da execução das tarefas nas dependências da CONTRATANTE.

9.17 Fornecer, quando solicitado, para fins de identificação por parte da CONTRATANTE, a relação dos seus empregados que necessitem acesso às dependências da CONTRATANTE para executar os serviços objeto do Contrato, contendo: nome completo, endereço residencial, telefones residencial e celular, e número da carteira de identidade.

9.18 Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do ajuste.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

9.19 Apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação, em especial, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais.

9.20 Atender prontamente todas as recomendações da CONTRATANTE, que visem a regular execução do Contrato.

9.21 Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados com as características e funcionamento dos equipamentos e também na compatibilidade com equipamentos de terceiros.

9.22 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente em relação ao fornecimento dos equipamentos que forem objetos do Contrato e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

9.23 Apresentar declaração de quitação de débitos em relação aos serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC) prestados pela CONTRATADA e/ou sua(s) subcontratada(s), anualmente, ao término do contrato ou quando solicitado pela fiscalização.

9.24 Quando as linhas retornarem para a CONTRATANTE, deverão estar plenamente isentas de pendências contratuais e/ou financeiras junto às operadoras de telefonia.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1 Efetuar o pagamento ajustado, no prazo e condições estabelecidos, desde que devidamente cumpridas às obrigações pelo fornecedor.

10.2 Fornecer à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do contrato.

10.3 Fornecer informações técnicas e de procedimento necessárias para a execução dos serviços.

10.4 Fornecer à CONTRATADA todas as permissões necessárias às estações servidoras, estações de trabalho e sistemas para a perfeita execução dos serviços contratados.

10.5 Disponibilizar à CONTRATADA todas as condições necessárias para o acesso nas dependências da CONTRATANTE.

10.6 Auditar e verificar a qualquer tempo, depois de iniciada a prestação dos serviços, o cumprimento das garantias estipuladas no Contrato, para tanto, poderá solicitar



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

documentos necessários para o processo de auditoria e verificação do cumprimento das cláusulas contratuais.

10.7 Exercer fiscalização pela CONTRATANTE em seu exclusivo interesse, não implicando corresponsabilidade pela execução das atividades e não eximindo a executora de suas obrigações pela fiscalização e perfeita execução das atividades.

11. PROPRIEDADE E DISPONIBILIDADE DOS DADOS

11.1 Toda os dados inseridos no sistema são de propriedade exclusiva da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e não poderão ser utilizados, acessados, disponibilizados ou consultados para qualquer finalidade ou propósito sem a expressa autorização da mesma.

11.2 Periodicamente, ou a qualquer momento durante a duração do contrato, a CONTRATANTE poderá solicitar cópia integral ou parcial dos dados do sistema em formato aberto (CSV, XML, JSON ou outros equivalentes conforme aplicável).

11.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar os dados em formato digital para download.

11.4 Ao final do contrato, ou a qualquer momento caso solicitado pela CONTRATANTE, o fornecedor deverá eliminar todos os dados contidos no sistema, incluindo todas as cópias e backups.

11.5 Ao final do contrato, caso solicitado, a CONTRATADA deverá auxiliar na migração para outra solução, fornecendo em formato aberto (CSV, XML, JSON ou outros equivalentes conforme aplicável) todos os dados inseridos no sistema e disponibilizando profissionais técnicos para esclarecer dúvidas e questões relativas ao formato e modelo de dados.

11.6 A CONTRATADA deve adequar-se as normas de proteção de dados conforme Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

11.2 RESULTADO ESPERADO

11.2.1 Prestação dos serviços de telefonia contratados dentro dos níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, de forma a prestar um atendimento de excelência aos usuários dos serviços de TIC da Defensoria Pública do RS, de uma forma mais ágil e dinâmica.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

12.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por fiscais da CONTRATANTE e pelo gestor do contrato, especialmente designados pelo responsável do órgão, devendo ser comunicada à CONTRATADA as eventuais ocorrências apuradas.

Ricardo de Moura Rivaldo

Geovani Viero

Responsáveis técnicos



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO II – A – Modelo de Proposta de Preços

Tabela de Preços de Serviços Mensais					
Item	Descrição	Quant. mensal	Valor Unitário	Total Mensal	Total anual
1	Assinatura de ramal com softphone	400			
2	Assinatura de ramal com aparelho telefônico IP	2200			
3	Assinatura de Ramal com Serviço de Conferência	20			
4	Assinatura de tronco SIP para interconexão	2			
5	Assinatura de número 0800	3			
6	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Internacional, Fixo-Fixo em minutos	10			
7	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Internacional, Fixo-Móvel em minutos	10			
8	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Fixo (Chamadas Locais) – 0800 em minutos	200			
9	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local Fixo-Móvel (VC1) (Chamadas Locais) – 0800 em minutos	4000			
10	Serviço Telefônico Fixo Comutado Fixo-Fixo Interurbano – 0800 em minutos	100			
11	Serviço Telefônico Fixo Comutado Fixo-Móvel (VC2 e VC3) – 0800 em minutos	400			
12	Instalação do link internet, ou equivalente, dedicado	48			
13	Assinatura tridigito 129	83			
Valor Total Mensal dos Serviços					

Serviços eventuais (contratação única ou eventual)				
Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário	Total
14	Headset telefone IP	300		
15	Headset USB	300		
16	Valor hora de Serviço Técnico Especializado	200		
17	Instalação e Configuração de PABX Virtual	1		
18	Instalação de um novo local (não inclui link internet e 129, cobrados em separado)	1		
19	Treinamento	3		
Valor Total Serviços Eventuais				

Tabela de Preços - Proposta Consolidada	
Valor Total dos Serviços (36 x Valor Total Mensal dos Serviços)	R\$
Valor Total Serviços Eventuais	R\$
Valor Total da Proposta (Valor Total dos Serviços + Valor Total Serviços Eventuais)	R\$



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO II – B – TABELA DE MUNICÍPIOS DE ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 1) O fornecimento deve incluir todos os locais e cidades listas, sendo divididas em cidades com obrigatoriedade de 129, locais com obrigatoriedade de link dedicado fornecido pela empresa a ser contratada, denominadas de “locais principais” e cidades que serão atendidas pelo PABX Virtual porém sem o link dedicado fornecido pela contratada, denominadas “outras cidades”.
- 2) A CONTRATANTE indica a quantidade inicial de ramais por local onde devem ser instalados, conforme tabela. Os ramais listados correspondem as licenças do tipo “Assinatura de ramal com aparelho telefônico IP”.
- 3) Define-se local como um endereço de funcionamento de escritório de trabalho da CONTRATANTE. Os locais previstos estão listados na tabela a seguir.
- 4) Importante reafirmar que Porto Alegre a CONTRATANTE possui mais de um local de funcionamento, conforme apresentado nas tabelas.
- 5) O quantitativo de ramais indicado neste anexo deve ser utilizado para o planejamento inicial da instalação e não substitui o quantitativo descrito no item 3.2 do TR.
- 6) A quantidade inicial de ramais não limita o número de ramais de cada local, nem o total contratado. Os números apresentados a seguir servem de orientação para a instalação inicial, o quantitativo contratado é indicado no item 3.2 do TR.

Quantitativos:

Total Ramais (principais e outras)	2193
Total Locais (principais e outras)	184
Total Cidades (principais e outras)	167



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

B.1. LOCAIS E CIDADES PRINCIPAIS (COM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO)

Locais Principais fora de Porto Alegre	37
Locais Principais em Porto Alegre	11
Locais Principais	48
Cidades Principais	38
Ramais em Locais Principais	1493

Locais Principais		
Id Local	LOCAL	Ramais
1.1	Alvorada	16
1.2	Bagé	20
1.3	Bento Gonçalves	18
1.4	Cachoeira Do Sul	11
1.5	Cachoeirinha	18
1.6	Canoas	32
1.7	Capão Da Canoa	16
1.8	Carazinho	18
1.9	Caxias Do Sul	64
1.10	Cruz Alta	24
1.11	Erechim	24
1.12	Esteio	10
1.13	Estrela	11
1.14	Gravataí	32
1.15	Guaíba	11
1.16	Ijuí	20
1.17	Lajeado	14
1.18	Novo Hamburgo	48
1.19	Osório	18
1.20	Passo Fundo	41
1.21	Pelotas	30
1.22	Porto Alegre – Cdl	26
1.23	Porto Alegre – Defen. Criminais I	22
1.24	Porto Alegre – Defen. Criminais Múcio II	76
1.25	Porto Alegre – Foro Alto Petrópolis	17
1.26	Porto Alegre – Foro Central I E li + Tj	49
1.27	Porto Alegre – Foro Partenon	14
1.28	Porto Alegre – Foro Restinga	14
1.29	Porto Alegre – Foro Sarandi	16
1.30	Porto Alegre – Foro Tristeza	19



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

1.31	Porto Alegre – Ipergs	55
1.32	Porto Alegre – Sede	385
1.33	Rio Grande	29
1.34	Santa Cruz Do Sul	20
1.35	Santa Maria	44
1.36	Santa Rosa	12
1.37	Santana Do Livramento	20
1.38	Santo Ângelo	15
1.39	São Gabriel	11
1.40	São Leopoldo	19
1.41	Sapiranga	11
1.42	Sapucaia Do Sul	16
1.43	Taquara	12
1.44	Torres	16
1.45	Tramandaí	24
1.46	Uruguaiana	17
1.47	Vacaria	13
1.48	Viamão	25



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

B.2. DEMAIS LOCAIS E CIDADES (SEM OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE LINK DEDICADO)

Locais	135
Cidades	129
Ramais	700

Demais Cidades		
Id Local	LOCAL	Ramais
2.1	Agudo	5
2.2	Alegrete	7
2.3	Antônio Prado	5
2.4	Arroio Do Meio	4
2.5	Arroio Do Tigre	5
2.6	Arroio Dos Ratos	5
2.7	Arroio Grande	5
2.8	Arvorezinha	5
2.9	Augusto Pestana	5
2.10	Barra Do Ribeiro	4
2.11	Bom Jesus	5
2.12	Butiá	5
2.13	Caçapava Do Sul	5
2.14	Cacequi	5
2.15	Camaquã	9
2.16	Campina das Missões	5
2.17	Campo Bom	6
2.18	Campo Novo	5
2.19	Candelária	5
2.20	Canela	9
2.21	Canguçu	5
2.22	Carlos Barbosa	3
2.23	Casca	5
2.24	Catuípe	5
2.25	Cerro Largo	5
2.26	Charqueadas	6
2.27	Constantina	5
2.28	Coronel Bicaco	5
2.29	Crissiumal	5
2.30	Dois Irmãos	4
2.31	Dom Pedrito	5
2.32	Eldorado Do Sul	4



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.33	Encantado	5
2.34	Encruzilhada Do Sul	5
2.35	Espumoso	5
2.36	Estância Velha	5
2.37	Farroupilha	9
2.38	Faxinal Do Soturno	5
2.39	Feliz	5
2.40	Flores Da Cunha	6
2.41	Frederico Westphalen	5
2.42	Garibaldi	5
2.43	Gaurama	5
2.44	General Câmara	5
2.45	Getúlio Vargas	5
2.46	Giruá	5
2.47	Gramado	5
2.48	Guaporê	5
2.49	Guarani Das Missões	5
2.50	Herval	5
2.51	Horizontina	5
2.52	Ibirubá	5
2.53	Igrejinha	4
2.54	Irai	5
2.55	Itaqui	5
2.56	Ivoti	5
2.57	Jaguarão	5
2.58	Jaguari	5
2.59	Júlio De Castilhos	5
2.60	Lagoa Vermelha	5
2.61	Lavras Do Sul	5
2.62	Marau	8
2.63	Marcelino Ramos	5
2.64	Montenegro	6
2.65	Mostardas	5
2.66	Não-Me-Toque	5
2.67	Nonoai	5
2.68	Nova Petrópolis	3
2.69	Nova Prata	5
2.70	Palmares Do Sul	5
2.71	Palmeira Das Missões	10
2.72	Panambi	7
2.73	Parobé	4
2.74	Pedro Osório	5
2.75	Pinheiro Machado	5



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.76	Piratini	5
2.77	Planalto	5
2.78	Portão	5
2.79	Porto Alegre - Centro Vida - sede	5
2.80	Porto Alegre - Nugesp - sede	5
2.81	Porto Alegre – Deca/Fase	3
2.82	Porto Alegre – Foro 4 Distrito	8
2.83	Porto Alegre – Justiça Militar	3
2.84	Porto Alegre – Palácio Da Policia - sede	5
2.85	Porto Xavier	5
2.86	Quarai	5
2.87	Restinga Seca	5
2.88	Rio Pardo	5
2.89	Rodeio Bonito	5
2.90	Ronda Alta	5
2.91	Rosário Do Sul	5
2.92	Salto Do Jacuí	5
2.93	Sananduva	5
2.94	Santa Barbara Do Sul	5
2.95	Santa Vitória Do Palmar	8
2.96	Santiago	5
2.97	Santo Antônio Da Patrulha	4
2.98	Santo Antônio Das Missões	5
2.99	Santo Augusto	5
2.100	Santo Cristo	5
2.101	São Borja	10
2.102	São Francisco De Assis	5
2.103	São Francisco De Paula	5
2.104	São Jerônimo	5
2.105	São José Do Norte	5
2.106	São José Do Ouro	5
2.107	São Lourenço Do Sul	5
2.108	São Luiz Gonzaga	8
2.109	São Marcos	5
2.110	São Pedro Do Sul	5
2.111	São Sebastião Do Caí	3
2.112	São Sepé	5
2.113	São Valentim	5
2.114	São Vicente Do Sul	5
2.115	Sarandi	5
2.116	Seberi	5
2.117	Sobradinho	5
2.118	Soledade	9



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.119	Tapejara	5
2.120	Tapera	5
2.121	Tapes	5
2.122	Taquari	5
2.123	Tenente Portela	5
2.124	Terra De Areia	5
2.125	Teutônia	4
2.126	Três Coroas	5
2.127	Três De Maio	5
2.128	Três Passos	5
2.129	Triunfo	3
2.130	Tucunduva	5
2.131	Tupanciretã	5
2.132	Venâncio Aires	6
2.133	Vera Cruz	5
2.134	Veranópolis	5
2.135	Brasília /DF	3



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

B.3 CIDADES COM OBRIGATORIEDADE DE 129

Cidade com Obrigatoriedade do 129	83
-----------------------------------	----

Cidades com Obrigatoriedade do 129	
Id Local	LOCAL
3.1	Alegrete
3.2	Alvorada
3.3	Antônio Prado
3.4	Arroio Do Meio
3.5	Bagé
3.6	Barra Do Ribeiro
3.7	Bento Gonçalves
3.8	Cachoeira Do Sul
3.9	Cachoeirinha
3.10	Camaquã
3.11	Campo Bom
3.12	Canela
3.13	Canoas
3.14	Capão Da Canoa
3.15	Carazinho
3.16	Carlos Barbosa
3.17	Caxias Do Sul
3.18	Charqueadas
3.19	Cruz Alta
3.20	Dois Irmãos
3.21	Eldorado Do Sul
3.22	Encantado
3.23	Erechim
3.24	Estância Velha
3.25	Esteio
3.26	Estrela
3.27	Farroupilha
3.28	Flores Da Cunha
3.29	Frederico Westphalen
3.30	Garibaldi
3.31	Gramado
3.32	Gravataí
3.33	Guaíba
3.34	Igrejinha
3.35	Ijuí
3.36	Itaqui
3.37	Ivoti
3.38	Lajeado
3.39	Marau



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3.40	Montenegro
3.41	Nova Petrópolis
3.42	Novo Hamburgo
3.43	Osório
3.44	Palmeira das Missões
3.45	Panambi
3.46	Parobé
3.47	Passo Fundo
3.48	Pelotas
3.49	Portão
3.50	Porto Alegre
3.51	Rio Grande
3.52	Rio Pardo
3.53	Rosário Do Sul
3.54	Santa Cruz Do Sul
3.55	Santa Maria
3.56	Santa Rosa
3.57	Santa Vitória do Palmar
3.58	Santana Do Livramento
3.59	Santo Ângelo
3.60	Santo Antônio Da Patrulha
3.61	São Borja
3.62	São Gabriel
3.63	São Jerônimo
3.64	São Leopoldo
3.65	São Lourenço Do Sul
3.66	São Luiz Gonzaga
3.67	São Marcos
3.68	São Sebastião Do Caí
3.69	Sapiranga
3.70	Sapuçaia Do Sul
3.71	Soledade
3.72	Taquara
3.73	Teutônia
3.74	Torres
3.75	Tramandaí
3.76	Três Coroas
3.77	Triunfo
3.78	Uruguaiana
3.79	Vacaria
3.80	Venâncio Aires
3.81	Vera Cruz
3.82	Veranópolis
3.83	Viamão



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO II – C – CONSUMO MÉDIO DE LIGAÇÕES

Tipo	Consumo Médio Minutos/Mês
Chamadas LDN Fixo-Fixo	8.812
Chamadas LDN Fixo-Móvel	14.921
Chamadas Locais Fixo-Fixo	13.815
Chamadas Locais Fixo-Móvel	140.841

Consumo médio mensal global, considerando um período de 6 meses. Os valores apresentados são somente para fins de elaboração da proposta, podendo haver variação de consumo para mais ou para menos em função de sazonalidades e situações excepcionais, como o caso da pandemia COVID-19.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO III – MODELO PROPOSTA DE PREÇOS

SERVIÇOS MENSAIS					
Item	Descrição	Quant. mensal	Valor unitário R\$	Total Mensal R\$	Total Anual R\$
1	Assinatura de ramal com softphone	400			
2	Assinatura de ramal com aparelho telefônico IP	2200			
3	Assinatura de ramal com Secretária Eletrônica	20			
4	Assinatura de tronco SIP (voz internacional)	2			
5	Assinatura de tronco 0800	3			
6	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Internacional, livre tráfego com minutos	10			
7	Serviço Telefônico Fixo Comutado de Longa Distância Nacional, livre tráfego com minutos	10			
8	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local (chamadas locais) - 0800 com minutos	200			
9	Serviço Telefônico Fixo Comutado Local (fixo-fixos) - 0800 com minutos	4000			
10	Serviço Telefônico Fixo Comutado para Móvel (VC1) (chamadas locais) - 0800 com minutos	100			
11	Serviço Telefônico Fixo Comutado para Móvel (VC2 e VC3) - 0800 com minutos	400			
12	Instalação de link Internet, em equipamento dedicado	48			
13	Assinatura telefônica 1.200	80			
Valor Total Mensal dos Serviços R\$					

SERVIÇOS EVENTUAIS (contratação única ou eventual)				
Item	Descrição	Quant.	Valor Unitário R\$	Total R\$
14	Headset telefônico IP	300		
15	Headset USB	300		
16	Valor hora de Serviço Técnico Especializado	200		
17	Instalação de Ramal Telefônico Adicional	1		
18	Instalação de ramal com Secretária Eletrônica e 1200, cobrados em separado	1		
19	Treinamento	3		
Valor Total Serviços Eventuais R\$				

Tabela de Preços ESTIMADOS	
Valor Total dos Serviços (36 x Valor Total Mensal dos Serviços)	R\$
Valor Total Serviços Eventuais	R\$
Valor Total da Proposta (Valor Total dos Serviços + Valor Total Serviços Eventuais)	R\$



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA Nº

Termo de Contrato de Prestação de Serviços Continuados Sem Dedicção Exclusiva de Mão de Obra celebrado entre a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO do Rio Grande do Sul e a [CONTRATADA], para consecução do objeto descrito na Cláusula Primeira.

Expediente nº: XX.30.00-XXXXXXX-X

Contrato celebrado entre a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº 74.704.636/0001-50, estabelecida na Rua Sete de Setembro, nº 666, representada neste ato por seu representante competente pelo ato, doravante denominada **CONTRATANTE**, e (pessoa jurídica), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº, estabelecida no(a) (endereço), representada neste ato por (representante da CONTRATADA), RG nº ... inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, doravante denominada **CONTRATADA**, para a prestação de serviços referidos na Cláusula Primeira - Do Objeto, em decorrência do Pregão Eletrônico nº .../..., processo administrativo nº (número/ano), mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a [reproduzir o texto do item 1 Objeto do Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA], que serão prestados nas condições estabelecidas **Anexo II – Termo de Referência**.
- 1.2. Este contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

- 2.1. O preço mensal a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados, é de R\$ _____ (_____), constante da proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.2. O preço total estimado a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados, é de R\$ _____ (_____).

2.3. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO RECURSO FINANCEIRO

3.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta do seguinte recurso financeiro:

[Reproduzir texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 20.1)]

CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O prazo de duração do contrato é de [reproduzir prazo do Anexo II – Termo de Referência], contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.

4.2. A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará após a publicação da súmula do contrato no Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

4.3. O objeto do contrato será executado no(s) seguinte(s) local(is), quando couber: é [reproduzir texto do Anexo II – Termo de Referência]

4.4. O prazo de duração do presente contrato pode ser prorrogado por interesse das partes até o limite máximo de 10 (dez) anos, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

4.4.1. os serviços tenham sido prestados regularmente;

4.4.2. a Administração mantenha interesse na realização do serviço;

4.4.3. o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

4.4.4. os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano do contrato deverão ser eliminados.

4.5. O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DO CONTRATO

5.1. [Reproduzir Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 22.1.)]

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será feito contra Nota de Empenho, no prazo de até 30 (trinta) dias, mediante apresentação da Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, via e-mail ao setor fiscal e deverá conter o detalhamento do serviço executado.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6.2. Por tratar-se de prestação de serviços, a CONTRATADA deverá emitir somente Nota Fiscal de Prestação de Serviço.

6.3. Considerando o disposto no Decreto nº 56.662/2022, as notas fiscais emitidas a partir de 1º de janeiro de 2023 deverão observar as regras de retenção para o Imposto de Renda contidas na IN RFB 1234/2012.

6.3.1. No documento fiscal, no Campo "retenções federais" deve constar apenas o valor do IRRF, pois o Estado não possui convênio com a União para retenção e repasse dos demais tributos federais (PIS/COFINS/CSLL).

6.4. Para os fornecimentos beneficiados por isenção de ICMS com fundamento no inciso CXX, art. 9º do Decreto Estadual nº 37.699, de 26 de agosto de 1997, deverá ser feita a indicação do valor do desconto e do respectivo número do empenho no documento fiscal, conforme nota 03 do mesmo inciso.

6.5. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

6.5.1. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independente da localização da sede ou filial do licitante vencedor.

6.6. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 92, inciso XVI, da Lei federal nº 14.133/2021;

6.6.1. Constatando-se situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao CADIN/RS, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

6.6.2. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

6.7. A CONTRATANTE poderá reter do valor da fatura da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

7.1. Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE DO PREÇO



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

8.1. O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data-base do orçamento estimado.

8.1.2. Considera-se data-base, para fins de reajuste, a data de. [Reproduzir texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 19.2)]

8.2.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.2. O valor do contrato será reajustado, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = Parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do contrato no mês data da elaboração do valor estimado da licitação. ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA_n = Número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA₀ = Número do índice IPCA referente ao mês da data da elaboração do valor estimado da licitação ou último reajuste, conforme o caso.

CLÁUSULA NONA – REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

9.1. Caso o contratado pleiteie o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, fica o CONTRATANTE obrigado a responder em até 30 (trinta) dias da data do requerimento.

9.1.1. O não cumprimento do prazo constante no item 9.1 não implica em deferimento do pedido por parte do CONTRATANTE.

9.2. Todos os documentos necessários à apreciação do pedido deverão ser apresentados juntamente com o requerimento.

9.3. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme parágrafo único do art. 131 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. São obrigações da CONTRATADA:

10.1.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no Anexo II – Termo de Referência e de sua proposta.

10.1.2. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar a CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

10.1.3. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais, previdenciárias, trabalhistas e comerciais decorrentes da execução do presente contrato.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

10.1.4. Apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor pertinente ao objeto e às obrigações assumidas na presente licitação, bem como, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.

10.1.5. Responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

10.1.6. Atender integralmente o Termo de Referência.

10.1.7. O Contratado deverá comprovar que possui Programa de Integridade se o prazo de vigência a que se refere a Cláusula 4.1 for igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias e o valor total da contratação a que se refere a Cláusula 2.1 for superior ao valor de R\$ 3.300.000,00 (três milhões e trezentos mil reais), atualizado pela variação da UPF/RS até o ano da assinatura do contrato, conforme art. 7º da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.

10.1.7.1. A comprovação da exigência de Programa de Integridade se dará com a apresentação do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado.

10.1.7.2. Caso o contratado seja um consórcio de empresas, a empresa líder do consórcio deverá obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

10.1.7.3. Será de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da data de celebração do contrato, o prazo para obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

10.1.7.4. Caberá ao contratado custear as despesas relacionadas à implantação do Programa de Integridade.

10.1.7.5. Observar-se-á, para a apresentação e avaliação do Programa de Integridade, as disposições da Lei nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, do Decreto nº 55.631, de 9 de dezembro de 2020, e da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.

10.1.8. Atender às seguintes obrigações, decorrentes da Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD:

10.1.8.1. Garantir que a gestão dos dados pessoais decorrentes do contrato ocorra com base nas Diretrizes e Normas Gerais da LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

10.1.8.2. Garantir que os dados pessoais envolvidos no objeto deste contrato não serão utilizados para compartilhamento com terceiros alheios ao objeto de contratação, tampouco utilizados para finalidade avessa à estipulada por este documento, salvo casos previstos em lei.

10.1.8.3. Garantir que os dados regulamentados pela LGPD estarão armazenados dentro do território nacional, salvo exceções de comum acordo com a CONTRATANTE.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

10.1.8.4. Se abster de analisar o comportamento dos titulares dos dados regulados pela LGPD, com o objetivo de divulgação a terceiros, conduta esta que é expressamente vedada pelo presente contrato.

10.1.8.5. Garantir que a execução do objeto da contratação esteja plenamente adequada à LGPD, permitindo auditorias solicitadas pela CONTRATANTE.

10.1.9. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

10.1.10. Atender as demais obrigações previstas no Anexo II – Termo de Referência.

CLÁUSULA ONZE – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. São obrigações da CONTRATANTE:

11.1.1. Exercer o acompanhamento e o recebimento do serviço, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas.

11.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

11.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da vigência contratual, fixando prazo para a sua correção.

11.1.4. Aplicar, garantidos a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais.

11.1.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da execução do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

CLÁUSULA DOZE – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Das Infrações Administrativas

12.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o contratado que:

12.1.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

12.1.1.4. Enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;

12.1.1.5. Apresente declaração ou documentação falsa ou preste declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.1.6. Pratique ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.1.7. Comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude de qualquer natureza; ou pratique ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Do Processo Administrativo e das Sanções Administrativas



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.2.1. A aplicação de quaisquer das penalidades aqui previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente na Lei Estadual nº 15.612, de 6 de maio de 2021.

12.2.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas, as seguintes sanções:

12.2.2.1. Advertência, para a infração prevista na subcláusula 12.1.1.1., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.2.2. Multa, nas modalidades:

12.2.2.2.1. Compensatória, de 0,5% até 5% sobre o valor do contrato, para a infração prevista na subcláusula 12.1.1.1;

12.2.2.2.2. Compensatória, de 0,5% até 10% sobre o valor total do contrato, para as infrações previstas na subcláusula 12.1.1.2;

12.2.2.2.3. Compensatória, de 0,5% até 20% sobre o valor total do contrato, para as infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.3 e 12.1.1.5;

12.2.2.2.4. Compensatória, de 0,5% até 30% sobre o valor da proposta ou contrato, nas infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.5, 12.1.1.6 e 12.1.1.7;

12.2.2.2.5. Moratória, de 0,5% por dia de atraso, até o limite de 30 (trinta) dias, para as infrações previstas na subcláusula 12.1.1.4;

12.2.2.2.6. Moratória, pela não obtenção do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade dentro do prazo referido na Cláusula 10.1.7.3 de até 0,02% por dia de atraso sobre o valor do contrato, até o limite de 10%.

12.2.2.2.7. Impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, por até dois anos, para as infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.2 e 12.1.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.2.2.8. Impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, por até três anos, para as infrações previstas na subcláusula 12.1.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, para as infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.5 a 12.1.1.7.

12.3. Da Aplicação das Sanções

12.3.1. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

12.3.2. A aplicação de sanções não exime o Contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar a Defensoria.

12.3.2.1. O valor previsto a título de multa compensatória será tido como mínimo da indenização devida à título de perdas e danos, competindo ao CONTRATANTE provar o prejuízo excedente, nos termos do art. 416 do Código Civil - Lei nº 10.406/2002.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.3.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

12.3.4. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser extinto unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nos incisos do caput do art. 137 da Lei federal nº 14.133/2021.

12.3.5. As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conforme o disposto no seu art. 30, nos arts. 337-E a 337- P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), ou na Lei estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, em especial seu art. 41.

12.3.6. Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

12.3.7. As sanções de suspensão e de declaração de inidoneidade levam à inclusão do licitante no CFIL/RS.

12.3.8. A multa de mora poderá ser convertida em multa compensatória, quando a primeira não se revelar suficiente, sem prejuízo da aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

12.3.9. A aplicação de qualquer penalidade não exclui a aplicação da multa.

12.3.10. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

12.3.11. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

12.3.12. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

12.4. Da Execução da Garantia Contratual

12.4.1. O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual.

12.4.2. Se a multa for de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá o Contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.

12.4.3. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias, contado da solicitação do CONTRATANTE.

12.4.4. A previsão de multa compensatória não elide eventual cobrança de perdas e danos, cujo valor previsto a título de multa será tido como mínimo da indenização, competindo ao CONTRATANTE provar o prejuízo excedente, conforme previsto no art. 416 do Código Civil - Lei nº 10.406/2002).



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.4.5. Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

CLÁUSULA TREZE – DA EXTINÇÃO

13.1. O presente Contrato poderá ser extinto antecipadamente por interesse da Administração nas hipóteses do art. 137 com as consequências previstas no art. 139 da Lei Federal nº 14.133/2021, devendo a decisão ser formalmente motivada, assegurando-se ao contratado o contraditório e a ampla defesa.

13.2. O presente Contrato poderá ser extinto antecipadamente por interesse do contratado nas hipóteses do art. 137 §2º com as consequências previstas no art. 138 §2º da Lei 14.133/2021.

13.3. A extinção antecipada do contrato deverá observar os seguintes requisitos:

13.3.1. Levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.3.3. Apuração de indenizações e multas;

13.3.4. Notificação dos emitentes da garantia prevista na cláusula quinta deste contrato, quando cabível.

CLÁUSULA CATORZE – DAS VEDAÇÕES

14.1. É vedado ao contratado:

14.1.1. Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

14.1.2. Interromper a execução do serviço sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA QUINZE – DAS ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 a 136 da Lei Federal nº 14.133/2021.

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

16.1. A fiscalização do presente contrato caberá à área requisitante do objeto, indicada no **Anexo II - Termo de Referência** do Edital, a qual deverá, oportunamente, indicar fiscal, que será formalmente designado para acompanhar o recebimento do objeto.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 16.2. A fiscalização referida no item 16.1 será exercida no interesse da CONTRATANTE.
- 16.3. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 16.4. A fiscalização da CONTRATANTE, em especial, terá o dever de verificar a qualidade dos componentes e acessórios fornecidos, podendo exigir a sua substituição quando estes não atenderem aos termos do que foi proposto e contratado, sem que assista à CONTRATADA qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.
- 16.5. Competirá ao Fiscal do Contrato acionar a garantia do objeto contratado, caso haja necessidade.

CLÁUSULA DEZESSETE – DOS CASOS OMISSOS

- 17.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DEZOITO – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

- 18.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.
- 18.2. As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelo CONTRATANTE.
- 18.3. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.
- 18.4. O presente contrato somente terá eficácia após a assinatura das partes e divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.
- 18.4.1. Nos casos de urgência, a eficácia se dará a partir da assinatura das partes, permanecendo a exigência da divulgação no PNCP no prazo de 10 dias úteis.
- 18.5. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DEZENOVE - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 19.1. Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATANTE



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADA

Testemunhas: (dispensadas em caso de assinatura digital certificada).

1. _____

2. _____

Nome legível:

Nome legível:

CPF nº:

CPF nº:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO V - ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

	GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL ANEXO II AO DECRETO Nº 36.601, de 10-04-96.	J IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO NÚMERO	FOLHA			
ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE – ACF						
A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU CARTA-CONVITE						
CÓDIGO	NOME DO LICITADOR	NÚMERO	MODALID.	DATA		
B IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE						
CGC/MF:		ATIVIDADE PRINCIPAL	CNAE	SE		
FIRMA/RAZÃO SOCIAL:		CNJ	CGC/TE			
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)		NÚMERO	CONJ.	CEP		
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL			TELEFONE			
BALANÇO APRESENTADO PERÍODO:		DATA DO BALANÇO ANUAL	Nº LIVRO DIÁRIO	Nº DO RJC		
C IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE						
NOME:		CP	Nº DO REGISTRO NO CRC	TELEFONE		
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)		NÚMERO	CONJ.	CEP		
D IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA						
NOME:			Nº DO REGISTRO NO CRC			
E BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO						
CONTAS	Em R\$ Mil	F DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE				
1	ATIVO CIRCULANTE AJUSTADO (ACA)	ÍNDICE	VALOR	NOTA	PESO	NP
2	PASSIVO CIRCULANTE (PC)	1	LIQUIDEZ CORRENTE			
3	ACA + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	2	LIQUIDEZ GERAL			
4	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO	3	GRAU DE IMOBILIZAÇÃO			
5	ATIVO PERMANENTE	4	ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO			
6	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO	5	ENDIVIDAMENTO GERAL			
7	PASSIVO CIRCULANTE					
8	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO					
9	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO					
10	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO					
11	DESPESA ANTECIPADA	NFR	NOTA FINAL DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA = $\frac{1}{NP}$			
12	RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS					
13	CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO					
14	PATRIMÔNIO LÍQUIDO					
15	CONSISTÊNCIA (vide instruções no verso)					
G RESULTADO DA ANÁLISE						
H IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO						
NOME:					MATRÍCULA	
I DECLARAÇÃO E ASSINATURAS						
O representante legal da empresa licitante e o contador ou técnico em contabilidade declaram, sob as penas da Lei, que as informações prestadas neste formulário são a expressão da verdade, bem como autorizam o licitador, por si ou por outrem e a qualquer tempo, examinar os livros e os documentos relativos à escrituração contábil, para confrontação dos dados aqui demonstrados.						
LICITANTE		CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE		LICITADOR		
DATA:		DATA:		DATA:		

ANEXO VI - SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Objeto:

1.1. Este contrato de seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento das obrigações assumidas pelo tomador no contrato principal, para construção, fornecimento ou prestação de serviços.

1.2. Encontram-se também garantidos por este contrato de seguro os valores das multas e indenizações devidas à Administração Pública, tendo em vista o disposto na Lei nº 14.133/2021.

1.3. Poderá ainda ser contratada, com verba específica independente, a Cobertura Adicional de Ações Trabalhistas e Previdenciárias, conforme descrito no Capítulo III deste Anexo.

2. Definições:

2.1 Define-se, para efeito desta modalidade, além das definições constantes do art. 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, a seguinte definição: – Prejuízo: perda pecuniária comprovada, excedente aos valores originários previstos para a execução do objeto do contrato principal, causada pelo inadimplemento do tomador, excluindo-se qualquer prejuízo decorrente de outro ramo de seguro, tais como responsabilidade civil, lucros cessantes.

3. Vigência:

3.1. A vigência da apólice será fixada de acordo com as seguintes regras:

I – coincidindo com o prazo previsto na cláusula da Garantia prevista na minuta de contrato de vigência do contrato administrativo pertinente à execução de obras, serviços e/ou compras, ou aquele definido no Edital;

II – por períodos renováveis, no caso de concessões e permissões do serviço público.

3.2. As renovações, a que se refere o inciso II do item 3.1, não se presumem, serão precedidas de notificação escrita da seguradora ao segurado e ao tomador, com antecedência de até noventa dias da data do término de vigência da apólice em vigor, declarando seu explícito interesse na manutenção da garantia.

4. Expectativa, Reclamação e Caracterização do Sinistro:

4.1. Expectativa: tão logo realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador, este deverá ser imediatamente notificado pelo segurado, indicando claramente os itens não cumpridos e concedendo-lhe prazo para regularização da inadimplência apontada, remetendo cópia da notificação para a seguradora, com o fito de comunicar e registrar a Expectativa de Sinistro.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.2. Reclamação: a Expectativa de Sinistro será convertida em Reclamação, mediante comunicação pelo segurado à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, data em que restará oficializada a Reclamação do Sinistro.

4.2.1. Para a Reclamação do Sinistro será necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
- b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
- c) Cópias de atas, notificações, contra notificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
- d) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos; e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos;

4.2.2. A não formalização da Reclamação do Sinistro tornará sem efeito a Expectativa do Sinistro;

4.3. Caracterização: quando a seguradora tiver recebido todos os documentos listados no item 4.3.1. e, após análise, ficar comprovada a inadimplência do tomador em relação às obrigações cobertas pela apólice, o sinistro ficará caracterizado, devendo a seguradora emitir o relatório final de regulação;

5. O seguro-garantia, ao ser apresentado, deve estar acompanhado por declaração ou certificado emitido pela Superintendência de Seguros Privados-SUSEP que comprove que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia.

6. Ratificação: Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Gerais que não tenham sido alteradas pela presente Condição Especial.

(Local e data)

(Instituição garantidora)

(Assinaturas autorizadas)