



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 93/2014  
PROCESSO N.º 2566-09.00/14-4**

Contrato AJDG N.º 089/2015

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, órgão administrativo do MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL, inscrito no CNPJ sob n.º 93.802.833/0001-57, com sede nesta Capital, na Rua Gen. Andrade Neves, n.º 106, Centro, por seu representante legal, como CONTRATANTE, e LEUCOTRON EQUIPAMENTOS LTDA., inscrita no CNPJ sob n.º 18.149.211/0001-56, estabelecida em Santa Rita do Sapucaí/MG, na Rua Jorge Dionísio Barbosa, n.º 312 – Boa Vista, CEP 37540000, telefone n.º (35) 34719614 ou (35) 34719527, neste ato representada por Marcos Goulart Vilela, portador da Carteira de Identidade n.º MG-6.955.973 SSP/MG, inscrito no CPF sob n.º 121.088.206-04, como CONTRATADA, celebram o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, em observância ao processo licitatório n.º 2566-09.00/14-4, realizado na modalidade de Pregão Eletrônico, sob o n.º 93/2014, regido pela Lei Federal n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993, Lei Federal n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual n.º 13.191, de 30 de junho de 2009, pela Lei Estadual n.º 11.389/99, pelos Provimentos PGJ/RS n.ºs 33/08, 47/05 e 54/02, nos termos e condições abaixo:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a aquisição de 16 (dezesesseis) centrais telefônicas, incluindo a instalação, manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças, e programação, pelo período de 02 (dois) anos, e treinamento, em consonância com o disposto neste ajuste, no Anexo II do Edital e na proposta da CONTRATADA, que integram este instrumento, independentemente de transcrição:

ITEM	SUBITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	01	Central telefônica "A", com garantia de 24 (vinte e quatro) meses.	04	R\$ 26.213,85	R\$ 104.855,40
01	02	Serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, para central telefônica "A", por 24 (vinte e quatro) meses.	04	R\$ 2.370,00	R\$ 9.480,00
01	03	Central telefônica "B", com garantia de 24 (vinte e quatro) meses.	07	R\$ 21.853,20	R\$ 152.972,40
01	04	Serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, para central telefônica "B", por 24 (vinte e quatro) meses.	07	R\$ 2.370,00	R\$ 16.590,00
01	05	Central telefônica "C", com garantia de 24 (vinte e quatro) meses.	05	R\$ 15.900,44	R\$ 79.502,20



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

01	06	Serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, para central telefônica "C", por 24 (vinte e quatro) meses.	05	R\$ 2.370,00	R\$ 11.850,00
01	07	Treinamento de 02 (duas) turmas com 40 (quarenta) horas aula cada, para técnicos do CONTRATANTE.	01	R\$ 10.750,00	R\$ 10.750,00

1.1 As centrais telefônicas deverão ser do mesmo fabricante, com programações semelhantes, objetivando auferir as vantagens em termos de recursos compartilhados de operação e manutenção.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DAS CENTRAIS TELEFÔNICAS

2.1 **CENTRAL TELEFÔNICA "A":** 04 (quatro) Centrais Privativas de Comutação Telefônica com tecnologia híbrida, com Controle por Programa Armazenado (CPA), com 01 (um) entroncamento CAS R2D e ISDN, 30 (trinta canais) canais, sendo possível que operem com frações desta capacidade, 03 (três) entroncamentos IP licenciados, 12 (doze) troncos analógicos, 130 (cento e trinta) posições para ramais analógicos e 32 (trinta e dois) ramais para aparelhos digitais ou terminais analógicos inteligentes, já excluídas as posições a serem ocupadas pelos sistemas de atendimento.

2.1.1. Deverá ser possível a configuração CAS R2D, bem como a ISDN, sem a necessidade de aquisição de material/equipamento complementar e sem ônus de qualquer espécie para o CONTRATANTE.

2.1.2 Entende-se por terminais analógicos inteligentes os aparelhos analógicos, com disponibilidade das funcionalidades exigidas no item 3.3.2 da Cláusula Terceira deste Contrato.

2.1.3 No fornecimento deverão estar inclusos 02 (dois) sistemas de atendimento, previstos para operação simultânea, e 32 (trinta e dois) telefones digitais ou terminais analógicos inteligentes.

2.2 **CENTRAL TELEFÔNICA "B":** 07 (sete) Centrais Privativas de Comutação Telefônicas com tecnologia híbrida, com Controle por Programa Armazenado (CPA), com 01 (um) entroncamento CAS R2D e/ou ISDN 30 (trinta) canais, sendo possível que operem com frações desta capacidade, 02 (dois) entroncamentos IP licenciados, 10 (dez) troncos analógicos, 100 (cem) posições para ramais analógicos e 24 (vinte e quatro) ramais para aparelhos digitais ou terminais analógicos inteligentes, já excluídas as posições a serem ocupadas pelos sistemas de atendimento.

2.2.1. Deverá ser possível a configuração CAS R2D, bem como a ISDN, sem a necessidade de aquisição de material/equipamento complementar e sem ônus de qualquer espécie para o CONTRATANTE.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

2.2.2 No fornecimento deverão estar inclusos 02 (dois) sistemas de atendimento, previstos para operação simultânea, sem utilizar as posições previstas no item 2.2 da Cláusula Segunda do Contrato.

2.3 **CENTRAL TELEFÔNICA “C”**: 05 (cinco) Centrais Privativas de Comutação Telefônicas com tecnologia híbrida, com Controle por Programa Armazenado (CPA), com 01 (um) entroncamento CAS R2D e/ou ISDN 30 (trinta) canais, sendo possível que operem com frações desta capacidade, 01 (um) entroncamento IP licenciado, 08 (oito) troncos analógicos, 64 (sessenta e quatro) posições para ramais analógicos e 12 (doze) ramais para aparelhos digitais ou terminais analógicos inteligentes, já excluída a posição a ser ocupada pelo sistema de atendimento.

2.3.1. Deverá ser possível a configuração CAS R2D, bem como a ISDN, sem a necessidade de aquisição de material/equipamento complementar e sem ônus de qualquer espécie para o CONTRATANTE.

2.3.2 No fornecimento deverá estar incluso 01 (um) sistema de atendimento, sem utilizar as posições descritas no item 2.3 da Cláusula Segunda do contrato, e 12 (doze) telefones digitais ou terminais analógicos inteligentes.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ESPECIFICAÇÕES DAS CENTRAIS TELEFÔNICAS**

#### **3.1 Requisitos aplicáveis às centrais telefônicas:**

3.1.1 As centrais deverão ser autoportantes de instalação em piso ou parede. Se previstas para instalação em rack, o mesmo, devidamente dimensionado, deve fazer parte do fornecimento, com elementos para fixação.

3.1.2 Os equipamentos que compõem os sistemas propostos devem ser novos e de última geração, estando em linha de comercialização do fabricante.

3.1.3 A tecnologia das Centrais Telefônicas deverá ser híbrida (TDM e IP).

3.1.4 Os sistemas propostos deverão empregar tecnologia digital do tipo CPA-T, bem como serem compatíveis com interface de comunicação ISDN-PRI, R2-CAS e IP.

3.1.5 As centrais deverão suportar IPv4 (Internet Protocolo v4).

3.1.6 As centrais deverão possuir backup de dados em memória não volátil, para recarga do sistema quando necessário.

3.1.7 Não serão aceitas soluções baseadas no uso de microcomputadores tipo PC.

3.1.8 Não serão aceitas soluções baseadas em software livre (Ex.: Asterisk).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.1.9 Os Sistemas propostos devem estar em conformidade com as normas técnicas brasileiras em vigor e instrumentos regulatórios e normativos emitidos pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

3.1.10 A interligação com a rede pública de Telefonia deverá obedecer aos padrões da(s) operadora(s) local(is) e suportar sinalizações, tanto DTMF como FSK, nos troncos analógicos, como as referentes aos entroncamentos digitais CAS RD2 e ISDN.

3.1.11 O sistema deve possibilitar a utilização de terminais SIP, bem como a ampliação dos entroncamentos VoIP (mediante aquisição futura das respectivas licenças).

3.1.12 Cada central deverá seguir os procedimentos de criação, modificação e terminação de sessões, conforme especificado na RFC 3261.

3.1.13 As centrais deverão permitir a interconexão e interoperabilidade via SIP e E1 com dispositivos de seleção automática de rede de celular de saída (CELFIX).

3.1.14 As centrais deverão possuir, no mínimo, duas interfaces FastEthernet elétricas padrão IEEE 802.3u auto-sense:

- a) Interface para ser conectada ao ambiente de rede local de cada localidade.
- b) Interface para ser utilizada para a conexão futura com provedores de serviço de Telefonia IP (Telephone Internet Service Providers).

3.1.15 Cada central deverá suportar o protocolo NTPv3 (RFC 1305) ou NTPv4 (RFC 5905) para sincronização automática de tempo.

3.1.16 Cada central deverá suportar o protocolo de gerenciamento SNMP. O fornecedor deverá oferecer a relação das variáveis proprietárias passíveis de serem monitoradas com sua descrição completa.

3.1.17 As centrais devem possibilitar o uso de rotas analógicas, digitais e VoIP para todos os troncos e interligações e rotas alternativas para as chamadas, de forma totalmente transparente para os usuários. Caso a rede de interfaces instaladas em troncos analógicos esteja congestionada, ocupada ou com problemas, deverá direcionar a chamada para a Rede Pública de Telefonia.

3.1.18 As centrais deverão possuir roteamento de chamadas através de Rota de Menor Custo (LCR - Least Cost Route) para todos os troncos e interligações. Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade dos equipamentos estabelecerem automaticamente a rota mais econômica, baseada no número do assinante remoto, totalmente transparente para o usuário.

3.1.19 As centrais deverão permitir o estabelecimento de Rotas de menor custo definível por tipo de terminal de destino (celular e fixo).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.1.20 As centrais deverão realizar, caso programadas, o encaminhamento de ligações para interfaces por intermédio de saídas de linhas conectadas à posição de tronco analógico, digital ou IP, conforme cada caso.

3.1.21 Considera-se interface simples as que não dão suporte à portabilidade e interligadas a entroncamentos analógicos.

3.1.22 Interfaces com suporte à portabilidade poderão ser instaladas pelo CONTRATANTE em entroncamento E1 e/ou SIP.

3.1.23 A seleção estabelecida para o encaminhamento das ligações para as interfaces será por programação de verificação do número digitado, não sendo necessário qualquer procedimento complementar por parte de usuário. Não cabe à central fazer qualquer seleção de operadora em razão do número do terminal de destino ou em função da portabilidade, mas sim selecionar as chamadas programadas a serem encaminhadas às interfaces fixo-móveis, sendo as demais encaminhadas para o STFC.

3.1.24 As centrais deverão possuir Agenda de Nomes com indicação de número/nome quando em chamadas dirigidas para aparelhos digitais ou IPs com “display”.

3.1.25 O Sistema deverá prover reconhecimento do número telefônico de origem das chamadas internas ou provenientes dos entroncamentos analógicos e digitais, desde que enviados pela central pública, e de chamadas IP, apresentando nos aparelhos com “display”. Deverá ser possível para os usuários que possuírem telefones digitais, IPs (previsão futura) ou analógicos com display, a identificação do número do ramal que efetuou a ligação. Nos ramais analógicos a identificação pode seguir os padrões DTMF ou FSK.

3.1.26 Deverá ser possível que ramais de determinada localidade, ao discar o código de acesso à rede pública, possam acessar linhas tronco de saídas localizadas em outra localidade.

3.1.27 As ligações entre as localidades que receberem as centrais telefônicas em processo de aquisição deverão obrigatoriamente atender ao conceito de rede corporativa, ou seja, possuir recursos para realizar ligações ramal-ramal. Caberá à Central Alcatel se integrar a rede corporativa.

3.1.28 O plano de numeração dos ramais pode ser fechado ou aberto. O plano de numeração, quando fechado, deve poder ser composto por pelo menos 04 (quatro) dígitos.

3.1.29 O Sistema proposto deverá possibilitar a operação sem a necessidade de mesas operadoras.

3.1.30. As centrais deverão estar equipadas com correio de voz, para todos os ramais, com facilidades de uso via terminal telefônico, devendo permitir e possuir recursos para:

- a) atendimento automático de chamadas com menus de atendimento que possibilitem a gravação e recuperação de mensagens, quando o ramal chamado estiver ocupado ou seu usuário ausente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- b) os usuários devem poder escutar suas mensagens, reescutar, apagar, ou arquivar mensagens.
- c) capacidade de até 10 (dez) horas de gravação e possuir o mesmo número de caixas postais do que o de ramais.
- d) notificação de mensagens através de indicação visual (para terminais IP, digitais) ou sonora (para terminais analógicos).
- e) gravar saudações com opção padrão ou personalizada por usuário. A gravação pode ser feita através de monofone ou carregada no sistema a partir de um arquivo de áudio.
- f) acesso às caixas postais de voz através de senha específica para cada usuário do serviço.
- g) possibilidade de inclusão e exclusão de usuários, cancelamento e troca de senhas.
- h) o acesso ao gerenciamento deve ser controlado por senha.
- i) possuir no mínimo 6 (seis) portas/canais para operação simultânea.

3.1.31 As centrais deverão disponibilizar toques de campanha diferenciados para chamadas internas e chamadas externas.

3.1.32 As centrais deverão permitir a habilitação ou desabilitação do ramal de usuário para efeito de realização de chamadas, através de senha/código PIN (Personal Identification Number) no equipamento.

3.1.33 As centrais deverão possibilitar serviço noturno de modo que as chamadas externas encaminhadas para telefonistas ausentes sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré-determinados. Também deverão ser indicadas as diversas alternativas oferecidas para implantação do serviço noturno.

3.1.34 Deverá ser possível a mudança física de ramais do mesmo tipo através de programação, não sendo obrigatoriamente necessárias mudanças na rede secundária.

3.1.35 As informações apresentadas, quando um usuário possuir equipamento terminal com "display", deverão ser obrigatoriamente em português.

3.1.36 As centrais deverão possibilitar que ramais para fax sejam programados especificamente para lidar com as informações enviadas por tais aparelhos.

3.1.37 As centrais deverão possuir música de espera para chamadas retidas pela telefonista/usuário e quando em processo de consulta e transferência entre ramais.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.1.38 Deverá ser possível programar a música de espera originada por fonte externa a central telefônica (rádio, tocador de CD, etc.). As centrais deverão possuir sistema que permita a gravação e reprodução contínua de mensagens institucionais, programáveis pelo usuário.

3.1.39 As centrais deverão possuir tempo de Flash dos ramais pré-ajustado em 300 ms, porém com possibilidade de ajuste de 140 ms até, no mínimo, 600 ms.

3.1.40 As centrais deverão permitir bloqueios de prefixos para chamadas saintes.

3.1.41 As centrais deverão possuir relógio de tempo real, mantendo o horário correto para serviços de hora certa, bilhetagem e tarifação.

3.1.42 As centrais deverão possuir bilhetagem saída e entrada de ligações / memória do PABX mínima de 1.000 bilhetes.

3.1.43 As centrais deverão possuir capacidade para suportais aplicativos de tarifação (relógio, bilhetagem, porta de acesso, etc) e a disponibilização de interface TCP/IP para tanto.

3.1.44 As centrais deverão permitir a acoplagem de sistema de tarifação, podendo ser de fornecedor diverso do fabricante da central. Quaisquer terminais não convencionais ou proprietários que venham a ser necessários para a realização das conexões serão fornecidos com a respectiva central, bem como todas as instruções relativas aos bilhetes gerados, incluindo formatação, codificação e o que se faça necessário para o seu aproveitamento, sem ônus para o CONTRATANTE.

3.1.45 As centrais deverão dispor de Software de Manutenção e Programação em plataforma Windows 7,8 para configuração local e remota (conexão à Internet, via WAN/LAN-TCP/IP).

3.1.46 A programação dos parâmetros do Sistema deverá poder ser realizada através do console de telefonista ou de terminal de serviço baseado em microcomputador.

3.1.47 As Centrais deverão possuir porta padrão Ethernet 10/100baseT ou superior, que possibilite o acesso e integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP, permitindo sua utilização nos serviços integrados a rede LAN local.

3.1.48 O gerenciamento e configuração da central telefônica se dará através de interface de rede TCP/IP RJ45 para a realização de manutenção remota via LAN local.

3.1.49 As centrais deverão possuir chamada para a telefonista – acesso à telefonista através de um único dígito.

3.1.50 As centrais deverão possuir Interligação automática entre ramais – acesso automático a qualquer ramal do Sistema.

3.1.51 As centrais deverão realizar transferência de chamada – capacidade de transferir ligações internas ou externas a outro ramal, antes ou após o ramal chamado atender.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.1.52 As centrais deverão possuir captura de chamada em grupo – as chamadas para qualquer ramal podem ser capturadas por outros ramais, pertencente ao grupo do ramal chamado.

3.1.53 As centrais deverão realizar redirecionamento automático de chamadas – redirecionamento automático de chamadas para outro ramal, por não atendimento, ausente ou ocupado (com código de ativação/cancelamento) e desvio seletivo para chamadas internas e externas.

3.1.54 As centrais deverão possuir cadeado eletrônico – possibilidade de qualquer ramal do Sistema ser habilitado ou desabilitado pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas.

3.1.55 As centrais deverão possuir DDR a cobrar – capacidade de um ramal estar bloqueado ou liberado para ligações DDR a cobrar.

3.1.56. As centrais deverão realizar retorno automático de chamadas - usuário pode solicitar o retorno automático da chamada realizada para ramal ocupado ou que não atende, exceto em telefones IP.

3.1.57 As centrais deverão possibilitar o estacionamento de chamadas – chamadas em curso poderão ser “estacionadas” temporariamente, para posterior retomada ou captura por outro ramal.

3.1.58 As centrais deverão realizar a rechamada – após um período predeterminado, as chamadas que foram estacionadas ou transferidas sem resposta, voltam a chamar o ramal inicial.

3.1.59 As centrais deverão efetuar rechamada automática para ramal – reserva automática de um ramal quando ocupado ou não atende, através de uma chamada de retorno automática.

3.1.60 As centrais deverão realizar consulta – consultar outro destino nas chamadas externas de entrada e saída e internas. Parte retida com música em espera.

3.1.61 As centrais deverão possibilitar a consulta Pendular - possibilidade de alternar entre dois participantes (interno e/ou externo) através de código de 01 (um) dígito. Parte retida com música em espera.

3.1.62 As centrais deverão dispor de linha direta (hot-line) – chamar um número determinado de maneira fixa, com retardo e com possibilidade de pós-discagem.

3.1.63 As centrais deverão possuir intercalação de chamada – capacidade de usuários autorizados se conectarem a uma chamada em curso de outro usuário, com tom de advertência e possibilidade de proteção contra intercalação.

3.1.64 As centrais deverão possuir “siga-me” – redirecionar uma chamada de entrada de um ramal ou grupo de ramais para um número designado, interno ou externo, com:





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- a) destino interno: ativação/desativação na origem e no destino;
- b) destino externo: ativação na origem;
- c) possibilidade de proteção contra siga-me.
- d) código de cancelamento geral de facilidades – possibilidade de um ramal cancelar suas facilidades.

3.1.65 As centrais deverão possibilitar a criação de grupos de usuários – formação de grupos de usuários por ramais analógicos, digitais ou IPs com linhas tronco próprias; telefonistas e/ou ramais noturnos próprios; entre os conjuntos de ramais; sinalização privativa (somente no próprio aparelho).

3.1.66 As centrais deverão possibilitar a busca em grupo – grupo de ramais podendo ser acessado de maneira cíclica ou fixa, através de um número comum ou por seus números individuais.

3.1.67 As facilidades descritas no item 3.1 da Cláusula Terceira do contrato deverão estar disponíveis sem a necessidade de aquisição, pelo CONTRATANTE, de quaisquer complementos, sejam físicos (hardware), de aplicativos adicionais (software e firmware) ou de licenças complementares.

### **3.2 Gateway:**

3.2.1 Deverá ser interno ao sistema telefônico proposto, permitindo a programação via WEB e atendendo ao protocolo SIP.

3.2.2 Deverá dispor dos seguintes codecs de áudio: G.711 e G.729A/B.

3.2.3 Deverá dispor de Mecanismos de QoS, ToS e Ds: DiffServ e IEEE 802.1p.

3.2.4 Deverá possuir Voice Activity Detection (VAD) e Comfort Noise Generation.

3.2.5 Deverá possuir geração e detecção de tom: DTMF, Dial, Busy, Ring Back, Call Progress.

3.2.6 Deverá possuir cancelamento de Eco: G.168.

3.2.7 Deverá possuir fax: T.38 real-time Fax over IP, sem dispositivo externo

3.2.8 Deverá possuir gerenciamento: SNMP com HTTP Web Server

3.3 Requisitos aplicáveis aos atendedores, telefones digitais e terminais analógicos inteligentes:

- a) as centrais telefônicas “A” e “B” deverão possuir configurações completas para 02 (duas) posições de atendimento;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

b) as centrais telefônicas “C” deverão possuir um único sistema de atendimento.

3.3.1 Sistemas atendedores:

3.3.1.1. Aparelhos telefônicos:

- a) aparelhos telefônicos a 2 fios;
- b) os aparelhos devem ser do mesmo fabricante do PABX (exceto headsets);
- c) deverão propiciar o acesso as funções da central, conforme relacionadas neste contrato;
- d) deverão possuir monitoração do status das chamadas;
- e) deverão possuir tecla exclusiva de Viva-voz full-duplex;
- f) o aparelho atendedor deverá permitir a visualização no display do número discado pelo usuário no momento da operação, assim como identificar o número de origem das ligações telefônicas recebidas, gerado tanto interna como externamente;
- g) os terminais de atendimento das centrais telefônicas “A” e “B” deverão disponibilizar no mínimo 40 (quarenta) teclas programáveis para uso livre como agenda. As relativas as centrais telefônicas “C” deverão disponibilizar no mínimo 24 (vinte e quatro) teclas programáveis para uso livre como agenda. O número de teclas pode ser alcançado com o uso de expansões, as quais serão consideradas inclusas no fornecimento;
- h) as teclas a seguir descritas deverão estar disponíveis, sendo possível o uso de teclas programáveis para tais funções, desde que o quantitativo de teclas programáveis à livre escolha seja respeitado:
  - modos viva/voz, mono/fone e fone de cabeça
  - teclas para navegação no Display e menus
  - sinalização para viva/voz
  - tecla Flash
  - tecla Agenda
  - tecla Reter
  - tecla Rechamada
- i) deverão possuir ajuste do volume de recepção do viva/voz e monofone;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- j) deverão possuir ajuste do volume de campainha;
- k) deverão possuir avisos sonoros de alerta;
- l) deverão realizar transferência de Chamadas;
- m) deverão desligar chamadas;
- n) deverão efetuar rechamadas;
- o) deverão realizar consulta / retorno de consulta;
- p) deverão efetuar consulta pendular;
- q) deverão possuir posição de retenção;
- r) deverão possuir espera de chamadas;
- s) deverão realizar conferência;
- t) deverão realizar supressão de número;
- u) deverão efetuar envio de DTMF;
- v) deverão realizar redirecionamento;
- w) deverão realizar ativação do serviço de noturno na plataforma;
- x) deverão possuir agenda Interna;
- y) deverão permitir o acesso a discagem abreviada comum;
- z) deverão permitir a visualização de estado (livre ou ocupado) de usuário individualizada;
  - a.1) deverão permitir transbordo para outros grupos de telefonistas;
  - a.2) possuir sinalização visual das chamadas internas, externas e privativas da telefonista, permitindo atender as chamadas seletivamente;
  - a.3) deverão ser das seguintes cores: grafite, preta fosca, branca, champanhe, pérola ou equivalente (clara tom pastel). Outras cores estão sujeitas a aceitação do CONTRATANTE.

**3.3.2 Mesas atendedoras:**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.3.2.1 Caso o terminal atendedor da CONTRATADA não atenda a quaisquer dos requisitos elencados na Cláusula Terceira do contrato, inclusive em relação ao número de teclas programáveis, a CONTRATADA poderá, alternativamente, fornecer solução de mesa virtual (instalada em PCs de propriedade do CONTRATANTE), a qual deverá operar em conjunto com os terminais atendedores a serem fornecidos pela CONTRATADA. Esta opção somente será aceita se a mesa virtual atender todos os quesitos elencados na Cláusula Terceira do contrato e o terminal atendedor suprir as funções básicas que permitam operações pelas telefonistas quando de contingência que torne inoperante a mesa virtual, a exemplo de falta de energia elétrica.

3.3.2.2 Todos os custos, independentemente da solução adotada, deverão ser considerados nos custos das centrais telefônicas a serem fornecidas, inclusive, se for o caso, as relativas a licenças e instalação das mesas virtuais.

**3.3.3 Headsets com amplificadores:**

3.3.3.1 Deverá possuir amplificador.

3.3.3.2 Deverá possuir tubo de voz flexível e substituível.

3.3.3.3 Deverá ter design moderno e ultraleve.

3.3.3.4 Deverá dispor de proteção eletrônica contra ruídos.

3.3.3.5 Deverá possuir conjunto de voz em aço.

3.3.3.6 Deverá ter cabo em material de alta durabilidade.

3.3.3.7 Deverá dispor de Protetor auricular em couro.

3.3.3.8 Deverá possuir sistema avançado de recepção com excelente desempenho acústico.

3.3.3.9 Deverá possuir tiara revestida com material antialérgico e apoio lateral emborrachado.

3.3.3.10 Deverá ser compatível com os demais equipamentos fornecidos para a mesa de telefonista.

**3.3.2 Telefones digitais e terminais analógicos inteligentes:**

3.3.2.1 Aparelhos telefônicos a 2 fios sem fonte complementar de energia.

3.3.2.2 Os aparelhos devem ser do mesmo fabricante do PABX.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.3.2.3 Os aparelhos deverão possuir mostrador que possibilite indicação de data, hora, duração da ligação, número chamado, número do ramal que iniciou a chamada quando do recebimento de ligações internas e das ligações externas recebidas.

3.3.2.4 Os aparelhos deverão possuir teclas de funções programáveis que permitam o acesso aos recursos disponibilizados pela central telefônica, tais como transferência de chamadas, desligar chamadas, rechamadas, consulta pendular, conferência, etc.

3.3.2.5 Os aparelhos deverão possuir as seguintes teclas pré-definidas:

- a) tecla Viva voz
- b) tecla Flash
- c) tecla Mute

3.3.2.6 Os aparelhos deverão possuir ajuste do volume de recepção do viva/voz e monofone.

3.3.2.7 Os aparelhos deverão possuir ajuste do volume de campainha.

3.3.2.8 Os aparelhos deverão possuir teclas de acesso à agenda (do aparelho e/ou da central).

3.3.2.9 Os aparelhos deverão possuir armazenamento permitindo consulta das últimas ligações recebidas, pelo menos as não atendidas, e das últimas chamadas realizadas.

3.3.2.10 Os aparelhos deverão ser das seguintes cores: grafite, preta fosca, branca, gelo, areia, champanhe, pérola ou equivalente. Outras cores estão sujeitas a aceitação do CONTRATANTE, desde que discretas e compatíveis com ambiente empresarial.

### **3.4 Manuais e aplicativos:**

3.4.1 Os equipamentos deverão ser entregues acompanhados de:

- a) manuais de instalação, de programação e de manutenção (que contenham todas as funções e facilidades disponíveis no sistema do equipamento fornecido).
- b) descritivo técnico de cada placa e/ou cartão que configuram o sistema, com nome, suas características e funções;
- c) manual de instalação e de programação do aparelho atendedor e dos aparelhos telefônicos, incluindo todas as funções disponíveis;
- d) aplicativos pertinentes, com indicação de suas funções e procedimentos de utilização;
- e) manuais de operação e montagem do sistema de alimentação.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.4.2 Todo o material deverá ser em português.

**3.5 Instalação e configuração das centrais telefônicas:**

3.5.1 A instalação das centrais telefônicas compreende a montagem das centrais telefônicas, sua interligação ao painel de distribuição geral e sua programação.

3.5.2 Os trabalhos que venham a impactar na continuidade da prestação dos serviços deverão ter suas etapas críticas em horários diversos dos de funcionamento das Promotorias ou locais em que serão instaladas as centrais, em particular quando da transferência dos ramais da instalação a ser substituída.

3.5.3 Os trabalhos de montagem do painel de distribuição geral e a adequação da rede interna são de responsabilidade dos técnicos do CONTRATANTE, enquanto a montagem das centrais telefônicas, sua interligação ao DG e programação da mesma são de responsabilidade dos técnicos da CONTRATADA, acompanhado por técnicos do CONTRATANTE. Como forma de agilizar as instalações, a CONTRATADA poderá disponibilizar seus técnicos para auxiliar na mudança do cabeamento para as novas centrais, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

3.5.4 O CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, definirá os requisitos para a configuração dos serviços a serem prestados pelas centrais telefônicas, tais como numeração, encaminhamentos, categorização, senhas, formação de grupos, e de todos os demais recursos que se fizerem necessários para o início de operação do equipamento instalado.

3.5.5 O prazo máximo para a conclusão da instalação e testes, após o recebimento das centrais telefônicas, é de 60 (sessenta) dias.

3.5.6 Os entroncamentos VoIP das centrais telefônicas deverão ser dotados de protocolos SIP 1.0 ou versão mais recente se já disponível comercialmente.

3.5.6.1 Caso venham a ser fornecidas centrais com versão SIP 1.0 e esta for atualizada pelos fabricantes para a versão SIP 2.0, a CONTRATADA deverá providenciar o upgrade sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

3.5.6.2 Caso as centrais fornecidas disponham da possibilidade de serem dotadas de protocolo H 323 ou proprietário, que seja compatível com as demais centrais objeto deste fornecimento e/ou com a Central Alcatel Enterprise que se constitui na principal central do CONTRATANTE, localizada em Porto Alegre, a utilização desses protocolos poderá ser objeto de avaliação para implementação, a critério da CONTRATANTE, sem ônus adicionais.

3.5.7 Deverá ser assegurada a integração entre as centrais em aquisição, via protocolo VoIP, bem como com a central Alcatel Enterprise, que constitui a principal central telefônica do CONTRATANTE, localizada em Porto Alegre.

3.5.8 A implantação do sistema SIP entre as centrais poderá ocorrer parcial ou totalmente, a critério da CONTRATANTE.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.5.9 O serviço de integração, bem como eventuais licenças ou hardware ao lado da Central Alcatel Enterprise, são de responsabilidade do CONTRATANTE.

**CLÁUSULA QUARTA – DA GARANTIA**

O prazo de garantia de cada central telefônica é de 24 (vinte e quatro) meses, a contar do recebimento definitivo da central telefônica, durante o qual a CONTRATADA substituirá todo o material que apresente defeitos de fabricação e/ou funcionamento, sem ônus ao CONTRATANTE.

**CLÁUSULA QUINTA – DOS PRAZOS DE ENTREGA**

5.1 As centrais telefônicas deverão ser entregues no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do recebimento, pela CONTRATADA, da Ordem de Fornecimento, emitida pela Unidade de Telefonia do CONTRATANTE.

5.2 A entrega das centrais telefônicas será realizada em até 04 (quatro) lotes, cada lote formado por aproximadamente 04 (quatro) centrais telefônicas, de forma que todas as centrais telefônicas recebam a aceitação definitiva no prazo máximo de 01 (um) ano de vigência do presente contrato.

5.3 O planejamento previsto no item 5.2 da Cláusula Quinta do ajuste poderá ser modificado a critério do CONTRATANTE, desde que todo o fornecimento transcorra dentro do prazo de 01 (um) ano de vigência do presente contrato.

**CLÁUSULA SEXTA – DO RECEBIMENTO**

O objeto deste contrato será recebido:

- a) provisoriamente, no ato de entrega, para posterior verificação de sua conformidade com as especificações do Edital de Licitação; e
- b) definitivamente, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do recebimento provisório, após a instalação, configuração e programação, testes e verificação de que os equipamentos adquiridos encontram-se em perfeitas condições de utilização, além de atender às especificações do objeto contratado. Caso não esteja de acordo com o exigido, o objeto será devolvido à CONTRATADA, que terá o prazo de 10 (dez) dias para providenciar sua substituição.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE  
MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E PROGRAMAÇÃO**

7.1 Os serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, terão início a contar do recebimento definitivo de cada central telefônica, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

7.2 Os serviços de manutenção e programação deverão incluir todo o fornecimento de serviços, peças e equipamentos necessários à continuidade dos serviços pela central telefônica e seus acessórios.

7.3 A prestação dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação devem respeitar os prazos do Acordo de Nível do Serviço.

7.4 Os serviços de manutenção corretiva deverão complementar todas as demandas para o exercício das garantias, sendo obrigatório o atendimento dos níveis de SLA.

7.5 Deverá ser realizada manutenção preventiva, incluindo a própria central telefônica, suas fontes de energia, e demais equipamentos complementares, em número mínimo de 01 (uma) por trimestre, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

7.6 Os laudos resultantes da manutenção preventiva, incluindo data, hora inicial e final dos trabalhos, descrição, constatações de irregularidades, valores medidos e providências necessárias e as já realizadas para correção das não conformidades, e quaisquer observações relevantes, deverão ser apresentados em até (quarenta e oito) 48 horas após a inspeção, pela CONTRATADA.

7.7 Os procedimentos de manutenção preventiva, corretiva e de programação poderão ser realizados remotamente ou no local onde está instalada a central telefônica, devendo ser comunicados e autorizados pelo Gestor do contrato, sendo a responsabilidade da execução da CONTRATADA.

7.8 As manutenções preventivas, corretivas e demais providências em relação a rede interna de distribuição telefônica serão de responsabilidade da Unidade de Telefonia do CONTRATANTE.

7.9 As prestações de serviços de manutenção incluem o fornecimento de peças, materiais e licenças que se fizerem necessárias.

7.10 A assistência técnica inclui a prestação de serviços de programação, a serem incorporados aos serviços de manutenção preventiva/corretiva, incluindo atualizações de rotina e suporte técnico para a manutenção em operação ininterrupta, garantindo as funcionalidades e plena capacidade das centrais telefônicas, com destaque a permanente atualização do plano de numeração de suporte aos dispositivos VoIP.

7.11 As mudanças viáveis e necessárias de alteração de processo ou informações que não causem interrupção na prestação dos serviços pela central telefônica, solicitadas pelo CONTRATANTE, por proposta ou sugestão da CONTRATADA, podem ser realizadas através de visita local ou remotamente, conforme o caso.

7.12 Os procedimentos que podem causar descontinuidade nos serviços prestados pela Central telefônica deverão ser antecipadamente comunicados ao CONTRATANTE, visando a agilização das providências.





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

7.13 Caso possam ocorrer interrupções em quaisquer procedimentos, mesmo que realizados remotamente, os mesmos deverão ser acompanhados pelos técnicos do CONTRATANTE, no local da central, para resolução de eventos não previstos, com maior conhecimento de causa e menor tempo despendido possível.

7.14. A CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE das melhorias ou novas facilidades que possam ser agregadas a seus equipamentos, de forma a propiciar, a critério do CONTRATANTE, a realização de manutenções corretivas relativas a tais aspectos.

7.15 A CONTRATADA realizará atualização de programas e aplicativos, decorrentes de exigências operacionais ou originadas de mudanças na legislação pertinente, durante o período de vigência do presente contrato. Tais procedimentos deverão ser informados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, o qual, a seu critério, poderá solicitar a prestação dos serviços correspondentes.

7.16 O CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a realização de correções dos programas adquiridos, de forma a prevenir situações que possam gerar falhas, inclusive quando estas situações forem identificadas durante os procedimentos de programação.

7.17 O CONTRATANTE poderá solicitar a realização de alterações dos programas adquiridos que venham a ser recomendadas pelos laboratórios técnicos ou pela CONTRATADA, objetivando manter e aperfeiçoar o desempenho da central, suas partes e correspondentes aplicativos a ela agregados, de forma a assegurar o seu aperfeiçoamento e atualização.

7.18 Todos os materiais de trabalho e de instalação, aparelhos de uso necessários nos procedimentos de manutenção, reparo e programação, deverão ser de propriedade da CONTRATADA, e não deverão gerar ônus ao CONTRATANTE.

7.19 A CONTRATADA deverá manter, no Estado do Rio Grande do Sul, para prestar o serviço de manutenção, dentro dos prazos estabelecidos, profissionais que tenham recebido formação em centrais telefônicas em manutenção e programação da mesma marca e modelo objeto do presente contrato.

7.20 A prestação de quaisquer dos serviços de instalação, programação ou manutenção preventiva ou corretiva deverá ser realizada por profissional que disponha de conhecimentos específicos em centrais telefônicas da marca ofertada, mesmo porte ou superior, comprovados através de certificados de participação em cursos proporcionados pela fabricante para a referida central.

7.20.1 A qualquer momento, durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá realizar diligência para a comprovação do subitem 7.20.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO TREINAMENTO**

8.1 A CONTRATADA deverá fornecer treinamento para 05 (cinco) técnicos, indicados pela CONTRATANTE, em 02 (duas) turmas, não simultâneas, compreendendo: operação, programação, configuração e verificação de problemas de todo o sistema adquirido pelo



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

CONTRATANTE. Todo o material didático necessário para a perfeita compreensão dos conteúdos deve ser fornecido pela CONTRATADA, às suas expensas.

8.2 A carga horária mínima do treinamento é de 40 h/aula por turma.

8.3 Os treinamentos, a serem prestados inicialmente para 03 (três) e posteriormente para 02 (dois) técnicos da Unidade de Telefonia do CONTRATANTE, deverão iniciar em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento, pela CONTRATADA, da ordem de serviço emitida pela Unidade de Telefonia do CONTRATANTE.

8.4 O treinamento deverá proporcionar aos técnicos executarem as tarefas de formação de grupo de captura, bloqueio e desbloqueio de ramais, estabelecimento e alteração de categoria, implementação de senhas, alteração de tempo de flash, formação de grupos de atendimento, implantação de troncos, digitais e analógicos, entre outros.

8.5 O treinamento deverá capacitar os técnicos a realizar o suporte de manutenção, local e remota, inclusive com identificação das necessidades de substituição de placas e componentes.

8.6 O treinamento deverá dar atenção especial na formação em configuração e demais atividades necessárias à colocação em operação dos equipamentos.

8.7 A instalação de cada unidade de central telefônica será realizada por técnicos da CONTRATADA, acompanhada pelos técnicos da CONTRATANTE.

8.8 Os cursos deverão ser realizados em Porto Alegre, por profissionais qualificados, com todos os custos inclusos, em laboratório disponibilizado pela CONTRATADA, que disponha de centrais iguais ou similares às fornecidas neste contrato e que assegure plenas condições de verificação das características das centrais.

**CLÁUSULA NONA – DO ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO – SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

9.1 Para acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados Acordos de Níveis de Serviços (doravante SLA), entendendo como SLA o tempo para atendimento e solução do problema relatado, expressos como indicadores definidos para o processo.

9.2 Os SLA's devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que será assumido junto ao CONTRATANTE. A análise dos resultados dos indicadores de nível de serviço poderá resultar na redução do valor pago pelos serviços prestados, caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos na entrega dos serviços.

9.3 Caso a CONTRATADA não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecidos neste contrato, ficará sujeita à aplicação das penalidades.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

9.4 O CONTRATANTE será responsável pelo cálculo das penalidades para cada indicador, bem como pela auditoria dos indicadores, caso seja necessário.

9.5 Os tempos de SLA para atendimento e solução dos problemas são os seguintes:

<b>Raio (em relação à sede do MP*)</b>	<b>SLA</b>
5-30Km	Até 4h
31-200km	Até 6h
201-400km	Até 8h
401-800Km	NBD (Próximo Dia Útil)

\* Av. Aureliano de Figueiredo Pinto, 80, Bairro Praia de Belas, Porto Alegre (RS)

**CLÁUSULA DÉCIMA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO**

10.1. O valor total do objeto do presente contrato é de R\$ 386.000,00 (trezentos e oitenta e seis mil reais), assim especificado:

- a) Central telefônica “A”: R\$ 104.855,40 (cento e quatro mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e quarenta centavos);
- b) Serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, para a central telefônica “A”: R\$ 395,00 (trezentos e noventa e cinco reais) mensais.
- c) Central telefônica “B”: R\$ 152.972,40 (cento e cinquenta e dois mil, novecentos e setenta e dois reais e quarenta centavos);
- d) Serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, para a central telefônica “B”: R\$ 691,25 (seiscentos e noventa e um reais e vinte e cinco centavos) mensais.
- e) Central telefônica “C”: R\$ 79.502,20 (setenta e nove mil, quinhentos e dois reais e vinte centavos);
- f) Serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, para a central telefônica “C”: R\$ 493,75 (quatrocentos e noventa e três reais e setenta e cinco centavos) mensais.
- g) Treinamento de 02 (duas) turmas, com 40 h/aula: R\$ 5.375,00 (cinco mil, trezentos e setenta e cinco reais) por turma.

10.2. Os valores referidos na letra “a”, “c” e “e” do item 10.1. serão pagos da seguinte forma:

- a) 60% (sessenta por cento) do valor no 10º (décimo) dia, após o Recebimento Provisório de cada equipamento, a contar da protocolização da Nota Fiscal junto ao Gestor do Contrato, que a conferirá, atestará e encaminhará à Unidade de Finanças e Pagadoria do CONTRATANTE.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

b) 40% (quarenta por cento) do valor no 10º (décimo) dia, após o recebimento definitivo do equipamento contratado, a contar da protocolização da Nota Fiscal junto ao Gestor do Contrato, que a conferirá, atestará e encaminhará à Unidade de Finanças e Pagadoria do CONTRATANTE.

10.3 Os serviços referidos nas letras “b”, “d”, e “f” da cláusula 10.1 serão pagos mensalmente, no mês subsequente à prestação do serviço, no 10º (décimo) dia a contar da protocolização da Nota Fiscal junto ao Gestor do Contrato, que a conferirá, atestará e encaminhará à Unidade de Finanças e Pagadoria do CONTRATANTE.

10.4 Os serviços referidos na letra “g” serão pagos no mês subsequente à prestação do serviço, no 10º (décimo) dia a contar da protocolização da Nota Fiscal junto ao Gestor do Contrato, que a conferirá, atestará e encaminhará à Unidade de Finanças e Pagadoria do CONTRATANTE. A Nota Fiscal deverá ser encaminhada após o treinamento de cada turma de servidores.

10.5. O preço é considerado completo e abrange todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão de obra especializada, reposição de peças, leis sociais, encargos trabalhistas, seguros, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa acessória e/ou necessária.

10.6 O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta corrente ou ordem de pagamento, no Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A – BANRISUL -, e todas as despesas decorrentes de impostos, taxas, contribuições ou outras, serão suportadas pela CONTRATADA.

10.7. Haverá a retenção de tributos na forma da legislação em vigor, devendo a Nota Fiscal destacar os valores correspondentes.

10.8. Por ocasião da quitação da primeira fatura, e sempre que o Gestor solicitar, a CONTRATADA deverá apresentar, para permitir a retenção do ISS, se for o caso, os seguintes documentos:

- a) comprovante de cadastro no Município em favor do qual será recolhido o imposto;
- b) legislação tributária do Município onde ocorrer o fato gerador do tributo, contendo a respectiva alíquota e base de cálculo de ISS;

10.8.1. Caso não seja possível atender ao disposto no item 10.8, por se tratar de contribuinte imune, isento ou dispensado do recolhimento de ISS, a CONTRATADA deverá comprovar tal característica especial mediante a apresentação de documento hábil.

10.9. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com o pagamento pendente, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

10.10. O reajuste do valor dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e programação, com fornecimento de peças, das centrais telefônicas e do treinamento serão efetuados anualmente, na proporção da variação do IGP-M, publicado mensalmente pela Fundação Getúlio Vargas, a contar da data da apresentação da proposta, ou outro índice que vier a ser estabelecido pela legislação.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**11.1 Dos Direitos**

Constitui direito do CONTRATANTE receber o objeto deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA, receber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

**11.2 Das Obrigações**

**11.2.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE:**

- a) efetuar o pagamento ajustado, no prazo e condições estabelecidos, desde que devidamente cumpridas as obrigações, o que deverá ser atestado pelo gestor do contrato;
- b) fiscalizar e acompanhar a execução do presente contrato e subsidiar a CONTRATADA com as informações necessárias ao fiel e integral cumprimento das obrigações assumidas;
- c) comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na execução dos serviços.
- d) permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de prestação dos serviços;
- e) Promover as manutenções preventivas, corretivas e demais providências em relação à rede interna de distribuição telefônica da Unidade de telefonia do CONTRATANTE.

**11.2.2 Constituem obrigações da CONTRATADA:**

- a) fornecer os equipamentos e prestar os serviços na forma ajustada e de acordo com as especificações constantes do Edital de Licitação e seus anexos;
- b) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas quando da contratação;
- c) assumir inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do presente contrato;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- d) apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente contrato, em especial, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;
- e) permitir a fiscalização pelo CONTRATANTE;
- f) prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a todas as reclamações feitas;
- g) relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade ocorrida que impeça ou retarde a execução do objeto contratado, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias julgados necessários a seu esclarecimento;
- h) não transferir a outrem os compromissos avençados;
- i) não subcontratar o objeto do contrato, salvo parcialmente e mediante anuência do CONTRATANTE;
- j) responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- k) fornecer todos os equipamentos necessários à viabilização dos serviços prestados, incluindo a configuração, manutenção e gerenciamento dos mesmos;
- l) garantir os níveis de serviço especificados neste contrato;
- m) disponibilizar todas as informações necessárias para que o corpo técnico da Unidade de Telefonia do CONTRATANTE, responsável pelo gerenciamento dos serviços contratados, possa fazer o seu acompanhamento de rotina;
- n) prestar atendimento dentro dos níveis de rapidez e eficiência estabelecidos neste contrato, para toda e qualquer ocorrência que altere o andamento normal dos serviços contratados;
- o) realizar as instalações nos locais informados pelo CONTRATANTE, assumindo todos os custos e qualquer outra responsabilidade decorrente de condições especiais de instalação que porventura os mesmos possam exigir;
- p) manter atualizado durante toda a vigência do ajuste a legislação de que trata a letra 'b' do item 10.8 da Cláusula Décima do contrato ou o documento comprobatório de que trata o subitem 10.8.1 da cláusula décima;
- q) Prestar os serviços contratados com profissionais que disponham de conhecimentos específicos em centrais telefônicas da marca ofertada, mesmo porte ou superior.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA DURAÇÃO DO CONTRATO**

O período de vigência deste ajuste é de 36 (trinta e seis) meses, a contar do dia útil seguinte ao de sua publicação resumida no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, podendo ser prorrogado, por meio de termo aditivo, até o limite legal, apontado no artigo 57, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES**

13.1 Na forma do artigo 86 da Lei Federal nº 8.666/93, a CONTRATADA, garantida a prévia defesa, ficará sujeita à multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do mês de ocorrência, por dia de atraso em que, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas.

13.1.1 Os atrasos superiores ao número de horas previstas no Acordo do Nível de Serviço – SLA para atendimento e solução dos problemas (Cláusula Nona) será equivalente a 01 (um) dia de atraso para fins de aplicação de multa.

13.2 Na forma do art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93, o descumprimento, no todo ou em parte, das obrigações estabelecidas no Edital e neste Contrato, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa, mediante publicação no Diário Oficial:

- a) advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido;
- b) multa de até 10% (dez por cento) sobre valor do mês de ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades legais;
- c) suspensão do direito de participar de licitações e contratos com a Administração por até 2 (dois) anos; e
- d) declaração de inidoneidade para contratar ou licitar com a Administração Pública Estadual.

13.3 A multa prevista acima dobrará em caso de reincidência, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos que venham a ser causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

13.4 Na forma do artigo 7º da Lei Federal n.º 10.520/02, caso a CONTRATADA, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciada no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º da Lei mencionada, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital de Licitação e neste contrato e das demais cominações legais.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO**

14.1 A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE, previstos no artigo 77 da Lei Federal n.º 8.666/93, em caso de rescisão administrativa.

14.2 Poderão ser motivo de rescisão contratual as hipóteses elencadas no artigo 78 da Lei Federal n.º 8.666/93.

14.3 A rescisão poderá ser unilateral, amigável ou judicial, nos termos e condições previstos no artigo 79 da Lei Federal n.º 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS CONDIÇÕES GERAIS**

15.1 A CONTRATADA declara, expressamente, que tem pleno conhecimento do objeto que faz parte deste contrato.

15.2 Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

15.3 Qualquer tolerância do CONTRATANTE, quanto a eventuais infrações contratuais, não implicará renúncia a direitos e não pode ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA GESTÃO DO CONTRATO**

A gestão do presente contrato caberá ao servidor Alfredo David Hecht, Coordenador da Unidade de Telefonia do CONTRATANTE (telefone 51 3295-8263, e-mail [telefoniam@mp.rs.gov.br](mailto:telefoniam@mp.rs.gov.br)).

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas correrão por conta da Unidade Orçamentária 09.01, Recurso 0011, Projetos 2746 e 6420, Naturezas das Despesas 3.3.90.39 e 4.4.90.52, Rubricas 3931, 3935 e 5220.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

Os valores do presente contrato não pagos nas datas aqui previstas deverão ser corrigidos desde então até a data do efetivo pagamento, pelo IGP-M da FGV, ou por outro que venha a substituí-lo, *pro rata die*.

**CLAUSULA DÉCIMA NOVA - DO FORO**

Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre, neste Estado, para dirimir eventuais dúvidas e/ou conflitos originados pelo presente Contrato.





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

E por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Porto Alegre,

P/PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA,  
Contratante

LEUCOTRON EQUIPAMENTOS LTDA.,  
Contratada