



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

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 86/2013
PROCESSO Nº 2812-09.00/13-0**

Contrato AJDG nº 154/13

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, órgão administrativo do MINISTÉRIO PÚBLICO, inscrito no CNPJ sob nº 93.802.833/0001-57, com sede na Rua General Andrade Neves, nº 106, nesta Capital, por seu representante legal, como CONTRATANTE, e VS TELECOM LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 03.259.319/0001-24, com sede na Rua Lord Cockrane, n.º 616 – salas 601 a 608, Bairro Ipiranga, em São Paulo/SP, CEP 04.213-001, neste ato representada por Segio Udo, portador(a) da Carteira de Identidade n.º 16.535.404 SSP/SP, inscrito(a) no CPF sob n.º 087.400.723-67, como CONTRATADA, celebram o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, em observância aos termos do processo nº 2812-09.00/13-0, Pregão Eletrônico nº 86/2013, e aos dispositivos das Leis Estaduais nº 13.191/2009 e nº 11.389/1999, das Leis Federais n.º 8.666/93 e nº 10.520/02 e dos Provimentos nº 54/02, 33/08, nos termos e condições abaixo:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste contrato é a ampliação da Central Telefônica Alcatel Omni PCX Enterprise, em cumprimento às especificações do Termo de Referência (Anexo II do Edital) e à proposta da CONTRATADA, que integram o presente, independentemente de transcrição, conforme abaixo:

- Ampliação do Contact Center com a agregação de 10 novas posições de agentes e com o fornecimento de todos os recursos físicos, software, licenças e acessórios necessários.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1 O objeto deste contrato será instalado e implantado na Central responsável pelos serviços de telefonia da sede do CONTRATANTE, situada na Rua Aureliano de Figueiredo Pinto, n.º 80, nesta Capital.

2.2 O Sistema Telefônico Alcatel Omni PCX Enterprise hoje existente, e objeto da ampliação, compõe-se de:

- a) 4 (quatro) entroncamentos E1 (120 troncos digitais);
- b) 16 (dezesesseis) troncos analógicos;
- c) 350 (trezentos e cinquenta) licenças para ramais IP ativos e licenças para 768 ramais analógicos.
- d) 360 (trezentos e sessenta) aparelhos 4018, 4028 e 4038 com licenças adquiridas.
- e) fonte de energia, modems e equipamentos e materiais complementares.

2.3 Para a ampliação da Central de Atendimento OmniTouch CC Standard Edition da Alcatel serão necessários relação de hardware, software, licenças e instalação com programação previstos para ampliação da Central de Atendimento Omnitouch CC



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

Standard Edition da Alcatel, com a seguinte descrição: 10 (dez) IP Softphone 1 Agent Software License, 02 (dois) CCagent Softphone Contact Center Agent Server Additional 5 Agents License, 10 (um) License for Business IP – 1 user, 10 (dez) G729A client software license, 01 (um) Enterprise SMS license, 10 (dez) head set USB para Atendente e 01 (uma) instalação completa para 10 agentes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA AMPLIAÇÃO DO CENTRO DE ATENDIMENTO

3.1 Para a ampliação do Contact Center é necessária a colocação de 10 posições de agentes atendentes.

3.2 Posição de Atendente - o atendente deve ter possibilidade de utilizar terminal de voz com as seguintes características:

a) A funcionalidades do terminal de voz devem ser disponibilizadas via *software* nas estações de trabalho dos Atendentes;

b) O atendente poderá, simultaneamente, visualizar, na tela do computador, as seguintes informações em tempo real sobre o estado da fila, sobre a quantidade de chamadas em espera e sobre a maior duração das chamadas;

c) O atendente poderá visualizar, na tela do computador, as informações em tempo real sobre o seu desempenho individual comparado com a média e o objetivo do grupo de sua especialidade, incluindo: a duração média das ligações, as ligações atendidas e as ligações abandonadas;

d) Dentre outras funcionalidade do sistema estão:

d1) atendimento (*login/logout*, informações de pausa, efetuar chamada, etc.);

d2) ramal (duração da chamada, identificação do número de origem, etc.);

d3) possibilidade de informar os códigos de motivo de pausa no terminal de atendimento para identificar o tipo de pausa utilizado. Este motivo de pausa deve ser visualizado nas posições de supervisor e gerente;

d4) ao desconectar uma chamada atendida, receber uma próxima chamada ou realizar tarefa relacionada à chamada anterior, opção controlada por parâmetros sob comando dos supervisores;

d5) sinalizar a necessidade de assistência ao seu supervisor primário, ou a um supervisor alternativo caso o primário não esteja disponível.

CLÁUSULA QUARTA - DA EXECUÇÃO E DO RECEBIMENTO

4.1 O objeto deverá ser executado no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da data da ORDEM DE AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO expedida pelo CONTRATANTE.

4.1.1 Para a execução do objeto, o CONTRATANTE disponibilizará sua Central Telefônica ALCATEL OMNI PCX ENTERPRISE para a implantação das licenças adicionais ALCATEL e implementação e/ou ampliações de softwares, hardwares e demais elementos que se façam necessários para o atendimento dos requisitos descritos no Anexo II, do Edital Convocatório.



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

4.1.2 Os procedimentos de implantação, ativação e colocação em operação do objeto deste contrato não poderão incorrer na restrição ou interrupção dos serviços prestados pela Central Telefônica, salvo avaliação do Gestor Contratual e prévio agendamento dos serviços, os quais deverão ser realizados fora do horário de expediente do CONTRATANTE.

4.1.3 Os serviços serão supervisionados pela CONTRATANTE e acompanhados pela Empresa VS Telecom Ltda, responsável pela manutenção corretiva e preventiva da Central Telefônica desta Procuradoria-Geral de Justiça.

4.2 As licenças de uso, fornecidas pela CONTRATANTE, deverão ser por tempo indeterminado e com direito de atualização.

4.3 Os equipamentos e/ou software da solução a serem fornecidos pela CONTRATADA deverão ser compatíveis com as estações de trabalho usadas pelo CONTRATANTE, rodando Sistema Operacional Windows XP, 7 e 8 de 32 e 64 bits.

4.4 O local de entrega e de execução dos serviços é Unidade de Telefonia, na Sede Institucional da Procuradoria-Geral de Justiça, na Avenida Aureliano de Figueiredo Pinto, n.º 80, 8º andar, Torre Sul, Porto Alegre, podendo ser de segunda a sexta-feira, em horário constante da AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇOS.

4.5 O objeto será recebido provisoriamente, no ato de entrega dos serviços, para efeito de posterior verificação da conformidade do material e dos serviços com as especificações descritas no Termo de Referência.

4.6 O recebimento definitivo do objeto se dará no prazo de 15 (quinze) dias após o recebimento provisório, depois da verificação da sua adequação. Caso não esteja de acordo com o exigido – funcionalidade, qualidade e quantidade do material, bem como tenha havido danos na central telefônica e no Contact Center, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias para providenciar a necessária regularização.

4.7 Caso ocorram, em decorrência da implantação do objeto deste contrato, interrupções nos serviços da central telefônica, a CONTRATADA deverá, de imediato, despender todos os esforços para a imediata regularização dos serviços, sendo que eventuais apurações de responsabilidades, se necessárias, serão devidamente apuradas após o retorno exitoso da central em operação.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO, PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1 O valor do presente contrato é de R\$ 23.000,00 (vinte e três mil reais).

5.2 O pagamento será efetuado no décimo dia do mês posterior ao da prestação do serviço, devendo, a CONTRATADA, encaminhar a Nota Fiscal à Unidade de Telefonia da CONTRATANTE, localizada nesta Capital, na Rua Gen. Andrade Neves, n.º 106, 20º andar, Centro, que conferirá, atestará e encaminhará à Unidade de Finanças e Pagadoria do CONTRATANTE.



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

5.3 O preço é considerado completo e abrange todos os encargos fiscais, comerciais, sociais e trabalhistas, seguros e frete, ou de qualquer natureza, acessória e/ou necessária, incidente no cumprimento do ajuste.

5.4 Por ocasião da quitação da 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.

5.4.1 Caso não seja possível atender ao disposto no item 5.4, 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.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 Não haverá reajuste de preços.

CLÁUSULA SEXTA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

O valor do presente contrato não pago na data aqui prevista deverá ser corrigido desde então até a data do efetivo pagamento, pelo IGP-M da FGV, ou por outro que venha a substituí-lo, *pro rata die*.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato entrará em vigor no dia útil seguinte ao de sua publicação resumida no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e perdurará pelo período de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA OITAVA - DA GARANTIA

8.1 O período de garantia do objeto deste contrato é de 12 (doze) meses, a contar do seu recebimento definitivo.



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

8.2 No período referido no item acima, a CONTRATADA re fará, no prazo de 15 (quinze) dias, o serviço que apresente defeitos, se necessário, sem ônus ao CONTRATANTE. Para tanto, o endereço é o constante da cláusula quarta, item 4.4, do presente contrato.

CLÁUSULA NONA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

9.1 – Dos Direitos

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

9.2 – Das Obrigações

9.2.1 - Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- a) efetuar o pagamento ajustado;
- b) fornecer à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do contrato.

9.2.2 - Constitui obrigação da CONTRATADA:

- a) prestar o serviço na forma ajustada;
- b) manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- c) fornecer todos os equipamentos, partes e peças, licenças de uso de software, firmware, serviços de instalação, configuração e manutenção para o perfeito funcionamento da solução ampliada;
- d) permitir que a empresa VS Telecon Ltda., responsável pela manutenção corretiva e preventiva da Central Telefônica desta Procuradoria-Geral de Justiça, acompanhe a instalação e os testes objeto desta contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES E DAS MULTAS

10.1 Na forma do artigo 86 da Lei Federal n.º 8.666/93, a CONTRATADA, garantida a prévia defesa, ficará sujeita à multa de 0,5% (meio por cento) sobre o total do ajuste, por dia de atraso em que, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas, até o máximo de 20 (vinte) dias, sem prejuízo das demais penalidades previstas na mencionada Lei.

10.2 Na forma do artigo 87 da Lei Federal n.º 8.666/93, o descumprimento total ou parcial das obrigações estabelecidas neste contrato, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa, mediante publicação no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul:

- a) advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido;
- b) multa de até 10% (dez por cento) sobre o total do ajuste, sem prejuízo das demais penalidades legais;



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

- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 2 (dois) anos; e
- d) declaração de inidoneidade para contratar ou licitar com a Administração Pública Estadual.

10.3 A multa prevista acima dobrará em caso de reincidência, sem prejuízo da cobrança de danos diretos causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

10.4 A totalidade das multas que vierem a ser aplicadas à CONTRATADA, durante toda a vigência deste contrato, independentemente de qualquer natureza, não deverá ultrapassar o limite máximo de 10% (dez por cento) de seu valor global.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

11.1 Poderão ser motivo de rescisão contratual as hipóteses elencadas no art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93.

11.2 A rescisão poderá ser unilateral, amigável ou judicial, nos termos e condições previstos no art. 79 da Lei Federal nº 8.666/93.

11.3 A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE nos casos de rescisão previstos nos arts. 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93.

11.4 A rescisão deste contrato implicará retenção de créditos decorrentes da contratação, até o limite dos danos diretos causados ao CONTRATANTE, bem como na assunção dos serviços pelo CONTRATANTE na forma que a mesma determinar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS CONDIÇÕES GERAIS

12.1 A CONTRATADA declara, expressamente, que tem pleno conhecimento dos serviços que fazem parte deste Contrato, bem como do local de realização dos mesmos e dos recursos disponíveis para sua realização.

12.2 Nenhum pagamento isentará o CONTRATADA de suas responsabilidades, nem implicará aceitação definitiva dos serviços

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

11.4 É vedada a transferência, total ou parcial, do objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão por conta da Unidade Orçamentária 09.01, Recurso 0011, Projeto/Atividade 6420, Natureza da Despesa 3.3.90.39, Rubrica 3924 e Unidade Orçamentária 09.01, Recurso 0011, Projeto/Atividade 2746, Natureza da Despesa



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

4.4.90.52, Rubrica 5220.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

A gestão do presente contrato caberá ao servidor Cláudio Ávila da Silva, Unidade de Apoio ao Usuário do CONTRATANTE (telefone 51 3295-1770, e-mail apoio@mp.rs.gov.br).

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

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

E por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente em três vias.

Porto Alegre,

P/PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA,
Contratante

VS TELECOM LTDA.,
Contratada.