

PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ Nº. 056/18

EDITAL

OBJETO: Contratação de empresa para aquisição e implantação de solução de sistema de central e atendimento, incluindo todo o software e hardware necessário para o seu pleno funcionamento, incluindo-se a respectiva instalação, configuração, adequação da solução às necessidades da DPRJ, e a prestação de serviço de treinamento, atualização, suporte e manutenção, durante a vigência contratual.

ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS - As propostas iniciais deverão ser encaminhadas, conforme modelo de **PROPOSTA DETALHE - ANEXO II**, exclusivamente por meio eletrônico, para o seguinte endereço: www.compras.rj.gov.br

IMPORTANTE	
Encerramento de Recebimento das Propostas até:	12/12/2018 às 14:00 horas no endereço acima.
Data da Abertura da Sessão:	12/12/2018 às 14:00 horas no endereço acima.
Data do Início da Disputa de Preços:	12/12/2018 às 14:05 horas no endereço acima.
Tempo de Disputa:	Determinado pelo Pregoeiro durante a disputa.
Referência de Tempo: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).	

ÍNDICE

- 1. INTRODUÇÃO**
- 2. DO OBJETO**
- 3. DA ABERTURA**
- 4. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**
- 5. TIPO DE LICITAÇÃO**
- 6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**
- 7. CREDENCIAMENTO**
- 8. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS**
- 9. DA PROPOSTA DE PREÇOS**
- 10. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES**
- 11. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**
- 12. DA HABILITAÇÃO**
- 13. DOS RECURSOS**
- 14. DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO**
- 15. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**
- 16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**
- 17. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL**
- 18. DO PRAZO**
- 19. DA GARANTIA**
- 20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

EDITAL DE PREGÃO DPRJ Nº 056/18

1. INTRODUÇÃO

1.1. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, doravante denominada DPRJ, com sede na Av. Marechal Câmara, nº 314, Centro, Rio de Janeiro / RJ, torna público que, devidamente autorizada pela Secretária Geral **DRA. MARCIA CRISTINA CARVALHO FERNANDES** na forma do disposto no processo administrativo n.º **E-20/001.004470/2018**, **fará realizar, no dia 12/12/2018 às 14:00 horas**, na Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro / RJ, licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO**, que se regerá pela Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002, pelos Decretos Estaduais n.º 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, com aplicação subsidiária da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei Estadual n.º 287, de 4 de dezembro de 1979, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto Estadual nº 3.149, de 28 de abril de 1980, e respectivas alterações, da Resolução SEPLAG Nº 429, de 11 de janeiro de 2011, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e disposições legais aplicáveis e do dispositivo no presente edital.

1.2. A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico **www.compras.rj.gov.br**, no dia e hora indicados no item 3 deste Edital e será conduzida pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

1.3. As retificações do edital, por iniciativa oficial ou provocadas por eventuais impugnações, obrigarão a todos os licitantes, devendo ser publicadas no Diário Oficial do Estado e divulgadas na página eletrônica **www.compras.rj.gov.br**, sendo comunicadas aos adquirentes do edital, por correio eletrônico ou por telefax, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

1.4. O edital se encontra disponível no endereço eletrônico **www.compras.rj.gov.br**, podendo, alternativamente, ser adquirida uma via impressa mediante a permuta de 1 resma de papel branco, A-4, 210 X 297mm, na Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar – Centro/Rio de Janeiro.

1.5. Os interessados poderão obter maiores esclarecimentos ou dirimir suas dúvidas acerca do objeto deste edital ou interpretação de qualquer de seus dispositivos, por escrito, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data do início da licitação, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº. 314, 3º andar, Centro/Rio de Janeiro, de 11:00 horas até 16:00 horas, através do telefone n.º 2332-6203, ou e-mail licitação.licitacao.dpge@gmail.com.

1.5.1 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo Setor responsável pela elaboração do Edital, responder aos pedidos de esclarecimentos deduzidos pelos potenciais licitantes até 24(vinte e quatro) horas, antes do encerramento do prazo de acolhimento de propostas.

1.6. Os interessados poderão formular impugnações ao edital em até 2(dois) dias úteis anteriores a abertura da sessão, por escrito, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº. 314, 3º andar, Centro/Rio de Janeiro, de 11:00 horas até 16:00 horas, ou através do fac-símile n.º 2332-6203 ou e-mail licitacao.dpge@gmail.com.

1.6.1 Caberá à AUTORIDADE SUPERIOR, auxiliado pelo pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 24(vinte e quatro) horas.

1.7. Tanto a resposta às impugnações quanto aos pedidos de esclarecimentos serão divulgados mediante nota no campo específico para mensagens do **Portal de Compras SIGA (www.compras.rj.gov.br)**, ficando as empresas interessadas em participar do certame, que não adquiriram o Edital no mencionado órgão, obrigadas a acessá-las para a obtenção das informações prestadas.

2. DO OBJETO E DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 O objeto do presente pregão é a Contratação de empresa para aquisição e implantação de solução de sistema de central e atendimento, incluindo todo o software e hardware necessário para o seu pleno funcionamento, incluindo-se a respectiva instalação, configuração, adequação da solução às necessidades da DPRJ, e a prestação de serviço de treinamento, atualização, suporte e manutenção, durante a vigência contratual, conforme este Edital e seus anexos, em especial o TERMO DE REFERENCIA – ANEXO I e a PROPOSTA DETALHE – ANEXO II, que fazem parte do presente processo.

2.2 o objeto será executado segundo o regime de execução de empreitada por preço unitário.

2.3 Os serviços serão de acordo com modelo de execução do objeto.

2.4 É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste Edital.

3. DA ABERTURA

3.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste edital, conforme indicado abaixo:

POSIÇÃO	DIA/MÊS/ANO	HORÁRIO
Início acolhimento das propostas	29/11/2018	09:00hs
Limite acolhimento das propostas	12/12/2018	14:00hs
Data de abertura das propostas	12/12/2018	14:00hs
Data de realização do Pregão	12/12/2018	14:05hs
Processo nº	E-20/001/004470/2018	
Tipo	MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO	
Prazo para impugnação	Até 02(dois) dias úteis	
Data da publicação	29/11/2018	
Endereço Eletrônico	www.compras.rj.gov.br	
Número da licitação no portal	PE-056/18	

3.2. Ocorrendo Ponto Facultativo, ou outro superveniente de caráter público, que impeça a realização deste evento nas datas acima marcadas, a licitação ficará automaticamente prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

4. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Os recursos necessários à realização do objeto ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

PROGRAMA DE TRABALHO: 1161.03.092.0047.8245

NATUREZA DA DESPESA: 339039

FONTES: 232

5. TIPO DE LICITAÇÃO

5.1. O presente pregão eletrônico reger-se-á pelo tipo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO**.

6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1 Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem em ramo de atividade compatível com o objeto licitado, registradas ou não no Cadastro de Fornecedores, mantido pela SEPLAG.

6.2 Não serão admitidas na licitação as empresas punidas, no âmbito da Administração Pública, com as sanções prescritas no art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como nos incisos III e IV do art. 87 da Lei n.º 8.666/93.

6.3 Um licitante, ou grupo, suas filiais ou empresas que fazem parte de um grupo econômico ou financeiro, somente poderá apresentar uma única proposta de preços. Caso um licitante participe em mais de uma proposta de preços, estas propostas não serão levadas em consideração e serão rejeitadas.

6.3.1 Para tais efeitos entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico ou financeiro, as empresas que tenham diretores, acionistas (com participação em mais de 5%), ou representantes legais comuns, e aqueles que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente a outra empresa.

6.4 Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 9º da Lei n.º 8.666/93.

6.5 O licitante que se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá declarar, no momento de inserção de sua proposta, junto ao sistema eletrônico, que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º.

6.6 O licitante deverá declarar, junto ao sistema eletrônico, que não lhe foram aplicadas penalidades de suspensão temporária de participação em licitação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal, cujos efeitos ainda vigorem.

6.6.1 Em caso de não atendimento do contido no subitem 6.5, deixará de ser concedido ao licitante o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado regulamentado por meio do Decreto Estadual nº 42.063/2009.

6.7 No momento da abertura da sessão pública, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema informatizado, que firmou a Declaração de Elaboração Independente de Proposta constante do Anexo VII, que deverá ser apresentada no momento indicado pelo item 14.2.1.

7. CREDENCIAMENTO

7.1 Somente poderão participar deste pregão eletrônico os licitantes devidamente credenciados junto ao SIGA, devendo o credenciamento ser realizado no prazo de até três dias úteis antes da data de abertura da sessão, conforme previsto no art. 5º, parágrafo 2º do Decreto nº 31.864/02.

7.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de código para acesso ao SIGA.

7.2.1 O licitante obterá o código de acesso ao SIGA junto ao endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br, clicando na área de Registro de Fornecedor que se encontra na parte do meio do portal e seguindo as orientações de preenchimento. O Portal contém um manual orientando o preenchimento.

7.2.1.1 O licitante deverá preencher algumas telas, digitando informações sobre a empresa, pessoas que irão operar o SIGA e as famílias de itens que fornece. Após essa digitação, o licitante deverá baixar, em local indicado no Portal, um arquivo contendo um Termo de Responsabilidade o qual deverá imprimir e assinar. Junto com esse Termo de Responsabilidade o licitante deverá enviar a documentação requerida para a SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão, no endereço informado no portal.

7.2.1.2 Após o recebimento da documentação, a SEPLAG, através do SIGA, enviará para o e-mail informado do licitante o código de acesso às funcionalidades do SIGA. Quando o licitante acessar o SIGA deverá colocar seu código informado e a senha: SIGA. Essa senha servirá apenas para o primeiro acesso, pois o

sistema irá solicitar que o licitante digite uma senha nova, confirme essa senha e escreva uma pergunta e resposta. O sistema confirmará a nova senha que deverá ser usada nos próximos acessos.

7.3 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à SEPLAG ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

7.4 A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente à SEPLAG, para imediato bloqueio de acesso.

7.5 O credenciamento do licitante junto ao SIGA implica na presunção de sua capacidade técnica para realização das operações inerentes ao pregão eletrônico.

8. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS

8.1. Observado o disposto nos itens 06 e 07 deste edital, a participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão da licitante ao **SIGA**, pela digitação de sua senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do **SIGA**, no período compreendido entre a data de início e de encerramento do acolhimento das propostas, conforme item 3.1 deste edital.

8.2. 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.

8.3. Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, sob as penas da lei, em campo próprio do Portal, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

8.4. Caberá ao licitante acompanhar as operações no SIGA durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9. DA PROPOSTA DE PREÇOS

9.1 A Proposta de Preços deverá ser elaborada e enviada exclusivamente por meio do SIGA, em campo específico, a ser integralmente preenchido.

9.1.1 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

9.1.2 O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa (Anexo II), somente será utilizado pelo licitante vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.

9.1.3 Os documentos anexados durante a inserção da proposta de preços (*folders*, prospectos, declarações, etc.) não poderão estar identificados, não sendo admitida a veiculação do nome da empresa ou de seus representantes, utilização de material timbrado ou qualquer outro meio que viabilize a identificação do licitante.

9.1.4 As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofertem apenas uma marca, um modelo e um preço para cada material(is) constante(s) do objeto desta licitação.

9.2 A proposta de preços será feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerada.

9.2.1 Quando a execução do objeto contratual envolver a prestação de serviços com mão de obra residente, a proposta de preços deverá ser formulada com base na norma coletiva da entidade representativa da respectiva categoria do local da efetiva prestação dos serviços.

9.3 Caso o licitante se enquadre como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do Anexo 7 do Edital.

9.4 O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SER nº 047/2003, com alteração introduzida pela Resolução SER nº 121/2004, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

9.5 Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital, aquelas com preço excessivo e as que tiverem preço manifestamente inexequível.

9.6 A proposta de preços deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista neste Edital.

9.7 Os licitantes ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão, conforme disposto no item 3.

9.7.1 Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta de preços, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse da (o) DPRJ, este poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

10. DA ABERTURA DAS PROPOSTAS E DA FORMULAÇÃO DE LANCES

10.1 A partir do horário previsto no subitem 3.1 deste Edital, terá início a sessão de abertura do Pregão Eletrônico, ficando os licitantes no aguardo do término da análise da conformidade das propostas e início da disputa de preços, quando poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do SIGA, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado, as suas regras de aceitação e o limite de horário de funcionamento do sistema.

10.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último ofertado pelo próprio licitante e registrado no sistema. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.4 Durante o transcurso da sessão pública os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante detentor do lance.

10.5 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o SIGA permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

10.6 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, através de aviso inserido em campo próprio do SIGA (chat mensagem), divulgando, com antecedência mínima de 01 (uma) hora, data e hora para a reabertura da sessão.

10.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo SIGA, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.7.1 Em caso de erro material, ao licitante será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública, que poderá ser

aceita ou não pelo Pregoeiro. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.

10.8 Caso não sejam apresentados lances, verificar-se-á a aceitabilidade da proposta de preços de menor valor, considerando-se o valor estimado para a contratação e o disposto no item 9.5.

10.8.1 No caso de empate entre as propostas de menor preço e não sendo apresentados lances, sem prejuízo do disposto no item 11.3, será assegurada preferência como critério de desempate, sucessivamente, aos bens e serviços: (a) produzidos no País; (b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras; (c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e (d) produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação. Persistindo o empate, o sorteio público será utilizado como critério de desempate.

11. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

11.1 O julgamento obedecerá ao critério de menor preço, na forma do item 5. Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço, observadas as regras deste edital, especialmente o item 11.3.

11.2 O SIGA informará o licitante detentor da proposta de preços ou do lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após verificação de empate ficto, nos termos do subitem 11.3 deste Edital, cabendo ao Pregoeiro decidir acerca da aceitação do menor lance ofertado e, ainda, negociação visando à sua redução.

11.3 Havendo empate no momento do julgamento das propostas de preços será assegurada às microempresas e empresas de pequeno porte a preferência na contratação, caso a proposta de menor preço tenha sido apresentada por empresa que não detenha tal condição.

11.3.1 Para efeito da verificação da existência de empate, no caso das microempresas ou das empresas de pequeno porte, serão consideradas as propostas por estas apresentadas iguais ou superiores em até 5% àquela mais bem classificada.

11.3.2 Havendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar proposta de preço inferior àquela vencedora do certame no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após o encerramento da fase de lances, sob pena de preclusão.

b) caso a microempresa ou empresa de pequeno porte, que se apresente neste caso, abdique desse direito ou não venha a ser contratada, serão convocadas, na ordem classificatória, as demais que se enquadrem na mesma hipótese, para o exercício de igual direito.

c) na situação de empate na forma antes prevista, inexistindo oferta de lances e existindo equivalência nos valores apresentados por mais de uma microempresa ou empresa de pequeno porte, o sistema identificará aquela que primeiro inseriu sua proposta, de modo a possibilitar que esta usufrua da prerrogativa de apresentar oferta inferior à melhor classificada.

11.3.3 Caso nenhuma microempresa ou empresa de pequeno porte venha a ser contratada pelo critério de desempate, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

11.4 Se a proposta de preços ou o lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

11.4.1 Ocorrendo a situação a que se refere o subitem 10.8 e/ou subitem 11.4 deste Edital, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço.

11.5 O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br.

11.6 A critério do pregoeiro, poderão ser relevados erros ou omissões formais de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas de preços.

12. DA HABILITAÇÃO

12.1 – Regas Gerais

12.1.1 Efetuados os procedimentos previstos no item 11 deste Edital, o licitante detentor da proposta ou do lance de menor valor deverá encaminhar para o seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar, Centro – Rio de Janeiro/RJ - Comissão de Pregão, no prazo máximo de três dias úteis, contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública:

a) declaração de que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem, na forma do Anexo 10 – Declaração de inexistência de penalidade; (item incluído pela Resolução PGE nº 3.731, de 10.03.2015)

b) os documentos de habilitação previstos no item 12.2 a 12.5;

c) a proposta de preços relativa ao valor arrematado, inclusive, se for o caso, detalhando a planilha de custos.

12.1.1.1 Uma vez recebidos os documentos, o Pregoeiro consultará o Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA, e o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, do Portal Transparência, da Controladoria Geral da União.

12.1.1.2 Caso o licitante conste em qualquer um dos Cadastros mencionados no item 14.2, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor, não poderá prosseguir no certame, cabendo ao Pregoeiro declarar tal condição.

12.1.2 Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo próprio Pregoeiro, na hipótese de inexistência de recursos, ou pela AUTORIDADE SUPERIOR na hipótese de existência de recursos.

12.1.3 Se o licitante desatender às exigências previstas no item 12, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

12.1.4 O Certificado de Registro Cadastral do Estado - CRC, mantido pela Subsecretaria de Recursos Logísticos – SUBLO, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá ser apresentado em substituição aos documentos elencados nos subitens 12.2.1; 12.3.1; 12.4.1 e 12.5.

12.1.4.1 Os licitantes não cadastrados deverão apresentar os documentos de habilitação indicados nos itens 12.2 a 12.5.

12.2. Habilitação Jurídica

12.2.1 Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

- a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou dos diretores;
- b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- f) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos artigos 1.039 a 1.092, deverá mencionar, no contrato social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;
- g) ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o estatuto com a ata da assembléia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

12.3 Regularidade Fiscal e Trabalhista

12.3.1 Para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:

c.1) Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

c.2) Fazenda Estadual: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação - ICMS, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.2.1) caso o licitante esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda e Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Procuradoria Geral do Estado ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.3) Fazenda Municipal: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição municipal;

d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

e) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

12.3.2.1 Na hipótese de tratar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal somente será exigida para efeito de assinatura do contrato caso se sagre vencedora na licitação.

12.3.2.2 Em sendo declarada vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte com débitos fiscais, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

12.3.2.3 O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento do interessado, a critério exclusivo da Administração Pública.

12.3.2.4 A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81, da Lei nº 8.666/93.

12.4 Qualificação Econômico-Financeira

12.4.1 O licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

12.4.2 Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

12.4.3 Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, desde que já exigíveis e apresentados na forma da lei, incluindo Termo de Abertura e Encerramento do livro contábil, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. O Balanço Patrimonial deverá apresentar Índice de Liquidez Geral e Índice de Liquidez Corrente igual ou maior do que 1 e Índice de Endividamento menor do que 1.

12.4.3.1 $ILG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} > \text{OU} = 1$

12.4.3.2 $ILC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} > \text{OU} = 1$

12.4.3.3 $IE = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PATRIMÔNIO LÍQUIDO}} = \text{OU} < 1$

12.4.3.4 Os índices contábeis serão calculados pelo licitante e confirmados pelo responsável da contabilidade mediante assinatura e a indicação de seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

12.4.4 Na hipótese de a licitante apresentar resultado igual ou menor que 1 (um) em qualquer um dos índices constantes dos subitens anteriores, a licitante poderá comprovar ter patrimônio líquido positivo correspondente a 10% (dez por cento) do valor efetivo da contratação.

12.5 Para a comprovação de sua respectiva Qualificação Técnica, visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar e comprovar os seguintes requisitos:

12.5.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, comprovando ter implantado Central de Atendimento de Chamadas, com a mesma solução ofertada e com serviços compatíveis e pertinentes, com, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do total de Pontos de Atendimento previstos neste Termo de Referência.

12.6 Todos os licitantes deverão apresentar declaração, na forma do Anexo V, de que não possuem em seus quadros funcionais nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, na forma do art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

12.7 – Do Prazo de Validade das Certidões

12.7.1 As certidões valerão nos prazos que lhe são próprios. Inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 90 (noventa) dias, contados de sua expedição.

13. DOS RECURSOS

13.1 O licitante interessado em interpor recurso deverá manifestar-se, por meio do SIGA, no prazo de 30 (trinta) minutos, após a declaração de vencedor pelo Pregoeiro expondo os motivos. Na hipótese de ser aceito o Recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões, ficando os demais licitantes desde logo intimados para, querendo, apresentarem contra-razões em igual período, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo administrativo mediante requerimento dirigido ao Pregoeiro.

13.2 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

13.3 As razões e contrarrazões de recurso deverão ser enviadas para o e-mail – licitacao.dpge@gmail.com, com posterior envio do original no prazo de 03 (três) dias úteis, contado a partir da declaração de vencedor do certame. Os originais das razões e contra-razões de recursos serão disponibilizados, para vista, nos autos do processo licitatório, e suas cópias anexadas no **Portal de Compras SIGA (www.compras.rj.gov.br)**.

13.4 A não apresentação das razões acarretará como consequência a análise do recurso apenas pela síntese da manifestação a que se refere o item 14.1.

13.5 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.6 As razões do recursos serão dirigidos a Secretária Geral, através do Pregoeiro, que no prazo de 03 (três) dias úteis poderá reconsiderar sua decisão, ou, neste mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão final.

14- DA ADJUDICAÇÃO, DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO

14.1 Não sendo interposto recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor, com a posterior homologação do resultado pela Secretária Geral. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, a Secretária Geral adjudicará e homologará o procedimento.

14.2 Após homologado o resultado da licitação pela Secretária Geral, o licitante vencedor será convocado, por escrito, com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, para assinatura do contrato.

14.2.1 O vencedor deverá apresentar a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do **Anexo VII**, como condição para assinatura do contrato.

14.3 Na forma do disposto no Decreto Estadual nº 33.925, de 18/09/2003, o licitante vencedor deverá apresentar, como condição para assinatura do contrato, Declaração conforme Anexo IV do Edital, de que preenche, em seus quadros, o percentual mínimo de empregados beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

- I - de cem até duzentos empregados, 2% (dois por cento);
- II - de duzentos e um a quinhentos empregados, 3% (três por cento);
- III - de quinhentos e um a mil empregados, 4% (quatro por cento);
- IV - mais de mil empregados, 5% (cinco por cento).

14.3.1 A empresa que possuir em seu quadro menos de 100(cem) empregados está isenta do cumprimento do Decreto supra mencionado, devendo, no entanto, apresentar declaração informando a quantidade existente em seu quadro funcional.

14.4 Poderá o ordenador de despesas, a seu critério, encaminhar a declaração apresentada pelo licitante vencedor à Delegacia Regional do Trabalho, órgão responsável pela fiscalização e cumprimento da legislação relativa ao trabalho das pessoas portadoras de deficiência.

14.5 Na hipótese de não atendimento do dispositivo nos itens anteriores poderá a Administração contratante, proceder à convocação dos demais licitantes, observada a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da penalidade a que se refere o art. 81 da Lei 8666/93.

14.6 Deixando o adjudicatário de assinar o contrato no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas, após a licitação ter retornado a fase de habilitação pela Autoridade Superior, poderá o Pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital.

14.7 Em cumprimento ao previsto do art. 12, inciso II, da Resolução nº 914 da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o adjudicatário se compromete a proceder o imediato cadastro como usuário externo no sistema SEI! por meio do link "<http://numclique.defensoria.rj.def.br/>", clicando em "Usuário externo" e em seguida no link "Clique aqui se você ainda não está cadastrado", preenchendo o formulário apresentado. Também será obrigação da CONTRATADA para efeito de validação do citado cadastro, o encaminhamento da documentação abaixo listada ao Núcleo de Protocolo da CONTRATANTE, localizado na Av. Marechal Câmara, 314 - Centro, RJ.

- a) Original do Termo de Declaração de Concordância e Veracidade preenchido e assinado;
- b) Cópia de documento de identificação civil no qual conste CPF juntamente com o original para fins de autenticação administrativa. Alternativamente, poderão ser entregues por terceiro ou enviados por Correios cópia autenticada do documento de identificação civil no qual conste CPF e o presente Termo com reconhecimento de firma em cartório.

14.7.1 O atendimento ao disposto no 14.7 é condição indispensável para assinatura do Contrato e/ou Ata de Registro de Preços com a Administração CONTRATANTE.

14.7.2 Para fins de cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato e/ou Atas de Registro de Preços, todas as notificações à CONTRATADA serão efetuadas no(s) endereços de e-mail cadastrado no sistema SEI! nos termos do parágrafo primeiro, inclusive notificações decorrentes de procedimentos destinados a apurar falhas na execução do objeto do Contrato visando a eventual aplicação de penalidades administrativas.

15 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1 O pagamento será efetuado obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

15.2 No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contrato as adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

15.3 A contratada deverá encaminhar a fatura para pagamento ao CRC sito à Avenida Marechal Câmara, nº 314, térreo-Centro/RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS relativos à mão de obra empregada no contrato.

15.4 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

15.4.1 Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelo(s) agentes (s) competentes (s).

15.5 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa do contratado, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

15.6 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M/FGV e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

15.7 A forma de pagamento será mensal de acordo com Anexo IV (Minuta Contratual).

15.8 – Tratando-se de mão de obra alocada exclusivamente no contrato, decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data do orçamento a que essa proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação, poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual referente aos custos decorrentes de mão de obra, se estes estiverem vinculados às datas-bases dos referidos instrumentos, aplicando-se o índice que tiver sido homologado, quando for o caso, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

15.8.1 - Caberá à CONTRATADA, ao pleitear o reajuste contratual, a demonstração da variação salarial de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas.

15.8.2 - A anualidade dos reajustes será sempre contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

15.8.3 - Os reajustes serão precedidos de requerimento da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o reajuste.

15.8.4 – É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio.

15.8.5 – Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, o reajuste contratual poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar nº 103/2000.

15.8.6 - O preço dos demais insumos poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, de acordo com o IGPM/FGV, que deverá retratar a variação efetiva dos insumos utilizados na

consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

15.9 O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento estiver localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita no § 1º, alíneas a, b, c e d, do art. 2º da Resolução SER 047/2003.

15.10 As partes convencionam que o prazo decadencial para a CONTRATADA solicitar o pagamento do reajuste contratual, que deverá ser protocolizado na Unidade Protocoladora do órgão contratante, é de 60 (sessenta) dias, contados da publicação do índice ajustado contratualmente, sob pena de decair o seu respectivo direito de crédito, nos termos do art. 211, do Código Civil.

16 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

16.1 O licitante que, convocado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, e terá o seu registro no Cadastro de Fornecedores suspenso pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital, contrato e das demais cominações legais.

NOTA EXPLICATIVA: As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins deste item são assim consideradas:

I – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

16.2 Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;
- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

16.3 A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

16.3.1 Quando a penalidade envolver prazo ou valor, a natureza e a gravidade da falta cometida também deverão ser considerados para a sua fixação.

16.4 A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante.

16.4.1 A advertência e a multa, previstas nas alíneas a e b, do item 16.1, serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80.

16.4.2 A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do item 16.2, será imposta pelo próprio Defensor Público Geral ou pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual nº 3.149/80, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Defensor Público Geral.

16.4.3 A aplicação da sanção prevista na alínea d, do item 16.2, é de competência exclusiva do Defensor Público Geral.

16.5 A multa administrativa, prevista na alínea b, do item 16.2:

a) corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;

b) poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra;

c) não tem caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

d) deverá ser graduada conforme a gravidade da infração;

e) nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual n.º 3.149/80.

16.6 A advertência poderá ser aplicada quando a CONTRATADA não apresentar a documentação exigida nos itens 17.6 e 17.7, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

16.7 A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do item 16.2:

a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;

b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;

c) será aplicada, pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial do objeto, configurando inadimplemento.

16.8 A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do item 16.2, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

16.8.1 A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

16.9 O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pelo CONTRATANTE ou da aplicação das sanções administrativas.

16.10 Se o valor das multas previstas na alínea b, do item 16.2, e no item 16.7, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

16.11 A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

16.12 A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos e os fundamentos legais pertinentes para a aplicação da penalidade, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

16.12.1 Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

16.12.2 A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

16.12.2.1 A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a, b e c, do item 16.2, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d, do item 16.2.

16.12.3 Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

16.13 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela Entidade, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas.

16.14 As penalidades previstas no item 16.2 também poderão ser aplicadas aos licitantes e ao adjudicatário.

16.14.1 Os licitantes, adjudicatários e contratantes que forem penalizados com as sanções de suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro enquanto perdurarem os efeitos da respectiva penalidade.

16.15 As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pelo ÓRGÃO LICITANTE no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.

16.15.1 Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para a Coordenadoria de Cadastros da Subsecretaria de Recursos Logísticos da SEPLAG o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas nas alíneas c e d do item 16.2, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

17- ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE

17.1 Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73 da Lei n.º 8.666/93, dispensado o recebimento provisório nas hipóteses previstas no art. 74 da mesma lei.

17.2 O recebimento provisório ou definitivo do objeto do Contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução do Contrato.

17.3 Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo adjudicatário, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da DPRJ, na forma do disposto no parágrafo 3º. do art. 77 do Decreto 3.149/80.

17.4 A CONTRATADA é responsável por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

17.5 A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

17.6 A CONTRATADA será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao contrato, prova de que:

- a) está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;
- b) está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e
- d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

17.7 A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

17.8 A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos itens 17.6 e 17.7 ensejará a imediata expedição de notificação à CONTRATADA, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

17.9 Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

17.10 No caso do item 17.9, será expedida notificação à CONTRATADA para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 1 (um) ano.

18- DO PRAZO

18.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (dozes) meses, contados a partir de dd/mm/aaaa, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

18.2 O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para o CONTRATANTE.

19- GARANTIA

19.1 Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º

8.666/93, da ordem de 5 % (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

19.2 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

19.3 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

19.4 Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

20 – DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

20.2 A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro, de acordo com o art. 229 da Lei Estadual n.º. 287/79 c/c o art. 49 da Lei Federal n.º. 8.666/93.

20.3 O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto no art. 65, § 1º e 2º da Lei n.º. 8.666/93.

20.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

20.5 Ficam os licitantes sujeitos às sanções administrativas, cíveis e penais cabíveis caso apresentem, na licitação, qualquer declaração falsa que não corresponda a realidade dos fatos.

20.6 Acompanham este edital os seguintes anexos:

Anexo I	Termo de Referência
ANEXO A-	MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO
Anexo B	HISTÓRICO DE QUANTITATIVO DE CHAMADOS E TEMPO DE ATENDIMENTO DOS ÚLTIMOS 6 MESES
Anexo C	SCRIPTS DE ATENDIMENTO ATUALMENTE IMPLEMENTADOS
Anexo II	Proposta Detalhe
Anexo III	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.
Anexo IV	Minuta Contratual
Anexo V	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no decreto estadual nº 33.925/2003
Anexo VI	Modelo de Declaração de Enquadramento da Empresa Licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
Anexo VII	Declaração de Elaboração Independente de Proposta
Anexo VIII	Declaração de Inexistência de Penalidade

20.7 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

20.8 Os casos omissos serão resolvidos pela Secretária Geral, com auxílio do Pregoeiro e da Equipe de Apoio.

20.9 O foro da cidade do Rio de Janeiro é designado como o competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas a este Pregão e à adjudicação, contratação e execução dela decorrentes.

Rio de Janeiro, de novembro de 2018.

Secretária Geral

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Aquisição e implantação de solução de sistema de Central de Atendimento, incluindo todo o software e hardware necessário para o seu pleno funcionamento, incluindo-se a respectiva instalação, configuração, adequação da solução às necessidades da DPRJ, e a prestação de serviço de treinamento, atualização, suporte e manutenção, durante a vigência contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Lei Complementar 80/94, com a redação que lhe deu a Lei 132/2009, nos arts. art 4º-A, I, b, 4º.-A II e 105-C VI, impõe a instituição, em diversos níveis e de variadas formas, o dever de comunicação direta e eficiente com os assistidos a respeito dos serviços prestados. Até o momento, os assistidos tem preferido o meio telefônico como forma de contato com a Defensoria Pública seja na seara da Ouvidoria, seja através da CRC o que, aliado ao fato de que a demanda potencial de contato com a instituição se encontra na casa dos milhões, tudo isso impõe a adoção de mecanismos de gerenciamento e controle das ligações em todos os níveis de contato.
- 2.2. Outro fato importante é: para que não apenas essa comunicação, mas todo serviço da Defensoria Pública seja eficiente, é necessário adotar mecanismos que permitam aos diversos órgãos que compõem a estrutura da Defensoria reportar problemas técnicos a área responsável por solucioná-los de forma ágil e assertiva. Sendo assim, a ferramenta de gerenciamento e direcionamento de ligações será imprescindível para a estruturação de um Service Desk interno capaz de eficientemente dar suporte aos órgãos de atuação...

3. BENEFÍCIOS DESEJADOS

- 3.1. Com a contratação ora pretendida, estima-se o alcance dos seguintes resultados:
 - a. Promover a humanização dos serviços prestados pela Defensoria Pública ao Cidadão;
 - b. Garantir o acesso à informação acerca do modo de funcionamento dos órgãos de atuação da Defensoria Pública;
 - c. Garantir a participação do usuário dos serviços da Defensoria Pública através de sugestões e reclamações;
 - d. Ser ferramenta útil e indispensável de auxílio do Defensor Público no desempenho de suas atividades.
 - e. Consolidar a ideia de uma Central de Suporte Estratégico, uma vez que com o contato direto com o cidadão hipossuficiente de todo o Estado, torna-se

possível identificar necessidades institucionais e propor adoção de medidas reestruturadoras.

- f. Otimizar o gerenciamento dos recursos financeiros institucionais através do controle de tarifação que o sistema permitirá.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA

- 4.1. O objeto da presente contratação envolve um conjunto de *hardwares* e *softwares* necessários para a implantação por completo de uma Central de Atendimento, capaz de receber ligações para grupo de serviços distintos (números distintos), e direcioná-los às filas de atendimento específicas, com seus respectivos menus e estruturas de atendimento.
- 4.2. Para tanto, o objeto contempla o *hardware* necessário, com o fornecimento de *Gateway* de voz e adaptadores de áudio USB com *headset* para os atendentes, e também software de Central de Atendimento que possua funcionalidades de Unidade de Resposta Audível (URA), Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), Ambiente de recepção de chamadas do atendente e de seu supervisor, Gravador de chamadas, Geração de relatórios e Tarifação e bilhetagem.
- 4.3. Para a implantação adequada do serviço, o objeto da presente contratação prevê ainda os serviços de instalação, configuração, adequação da solução às necessidades da DPRJ e garantia de *hardware*, conforme descrito no item 1.1.
- 4.4. Já para garantir o funcionamento da solução ao longo dos anos, será contemplado como item específico o serviço de suporte, manutenção e atualização da solução, sendo este último pago mensalmente à licitante vencedora do certame como um serviço contínuo, nos termos do art. 57, inciso II da Lei 8.666, de 21 de Junho de 1993.
- 4.5. O objeto prevê ainda como serviço específico, pago separadamente dos demais itens, o treinamento formal a ser ministrado para os gestores da solução, incluindo aspectos técnicos de como funciona a arquitetura instalada, como também treinamento nos ambientes de gestão e configuração da solução de atendimento.
- 4.6. A “Figura 1 - Arquitetura proposta para a solução de atendimento” exemplifica a solução proposta.

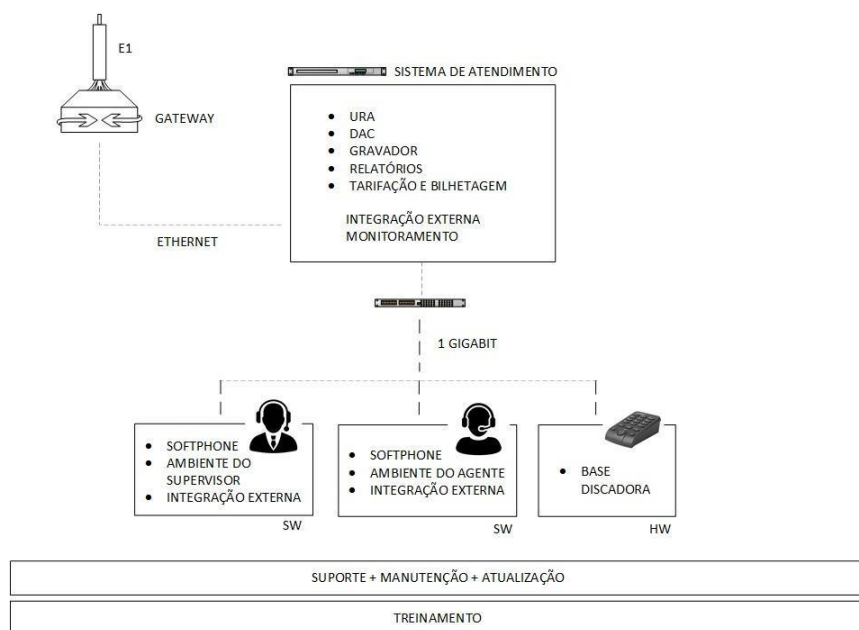


Figura 1 - Arquitetura proposta para a solução de atendimento

4.7. Todo licenciamento necessário para o funcionamento da solução deve ser fornecido de forma perpétua ao CONTRATANTE, bem como o conjunto de *hardware* implantado, não sendo admitido qualquer custo adicional para o funcionamento após o término da implantação do serviço.

5. COMPOSIÇÃO DOS ITENS DO OBJETO LICITADO

5.1. Os itens relacionados na “Tabela 1 - Composição dos itens do objeto” representam os *hardwares*, *softwares* e serviços que serão contratados, bem como seus quantitativos. Todos os itens deverão respeitar às especificações detalhadas no item “6 - Especificações técnicas” e atender às demais condições estabelecidas neste documento.

Lote	Item	ID SIGA	Serviço	Forma de pagamento	Qtd.
1	1.1		Equipamento do tipo Gateway de voz	Única	1
	1.2		Sistema de atendimento	Única	1
	1.3		Equipamento do tipo adaptador de áudio USB e <i>headset</i>	Única	120
	1.4		Serviço de manutenção, atualização e suporte	Mensal	12
	1.5		Serviço de treinamento	Única	1

Tabela 1 - Composição dos itens do objeto

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

6.1. EQUIPAMENTO DO TIPO GATEWAY DE VOZ

- 6.1.1 A Solução deverá comportar tanto a comunicação de Voz sobre IP (VoIP) com as operadoras IP e com os ramais IP instalados. A plataforma estará conectada ao Serviço telefônico fixo comutado (STFC) fixo e móvel. A conexão com a STFC fixa será feita através de até 8 (oito) links E1, que compreendem 30 (trinta) juntores PCM, com sinalização R2 Digital, cada, e comportam o uso da facilidade Discagem Direta a Ramal (DDR). A conexão com o STFC móvel será feita através do uso de Gateway GSM.
- 6.1.2 Os links E1 serão destinados de acordo com a necessidade de ativação, e divididos entre os serviços de atendimento implantado.
- 6.1.3 Deve possuir 8 (oito) interfaces de conexão E1 para tráfego de voz, podendo ser conectadas diretamente na rede pública, com suporte, no mínimo, os protocolos ISDN, QSIG e R2MFC.
- 6.1.4 Deve possuir 8 (oito) interfaces de conexão analógica para fax ou telefones analógicos.
- 6.1.5 O *gateway* deverá implementar as frequências de tons adotadas pelo Brasil.
- 6.1.6 Não serão aceitos equipamentos do tipo PC, ou seja, baseados em arquitetura x86.
- 6.1.7 Deve possuir fonte redundante interna do tipo *hot swap*, permitindo a troca de uma das fontes sem interromper o funcionamento do equipamento, e operar com tensões de 100 - 240 VAC e frequência de 60Hz.
- 6.1.8 Deve possuir 1 (uma) porta específica para console.
- 6.1.9 Deve possuir pelo menos duas interfaces de rede LAN através de porta ethernet 10/100/1000 com conector RJ45.
- 6.1.10 Deverá possuir no mínimo 6 (seis) slots adicionais para futuros expansões de módulos de interfaces E1 Hot swappable;
- 6.1.11 O gateway deverá implementar os protocolos *Real-time Transport Protocol* (RTP) e *Secure Real-time Transport Protocol* (SRTP).
- 6.1.12 A fim de garantir que a atualização de software nos equipamentos não impacte no funcionamento do sistema, o gateway deverá possuir memória para mais de um sistema operacional permitindo que o mesmo faça o reboot por qualquer um dos dois sistemas existentes, a solicitação de troca do reboot deverá ocorrer através de procedimento de linha de comando ou através de botão frontal ao equipamento.
- 6.1.13 A configuração deve ser armazenada em memória tipo flash.
- 6.1.14 Deve implementar classificação, marcação e priorização de tráfego com base em endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem e destino, DSCP (*Differentiated Services Code Point*), campo Cos (*Class of Service*) do frame ethernet.
- 6.1.15 Deve suportar padrão 802.1q.
- 6.1.16 Deve implementar os seguintes CODECS: G.711 e G.729.
- 6.1.17 Deve implementar detecção ativa de voz (*Voice Activity Detection* - VAD) e geração de ruído de Conforto (*Comfort Noise Generation* - CNG).

- 6.1.18 Deve implementar cancelamento de eco.
- 6.1.19 Implementar detecção e geração de *Dual-Tone Multi-Frequency* (DTMF).
- 6.1.20 Possuir mecanismos de proteção contra ataques do tipo DoS (*Denial of Service*).
- 6.1.21 Operação como DHCP server e BOOTP relay.
- 6.1.22 Deve implementar configuração através de linha de comando, devendo esta ser acessível localmente via porta de console e através de interface IP utilizando protocolo *Secure Shell* (SSH) e Telnet.
- 6.1.23 O equipamento deve possuir arquivo de configuração, que possa ser exportado para PC convencional, e importado novamente para o equipamento.
- 6.1.24 Deve permitir que se configure lista de acesso para os endereços IP habilitados a gerenciar o equipamento de forma que sessões WEB, SSH e Telnet de outros endereços IP sejam automaticamente bloqueadas.
- 6.1.25 Deve implementar o protocolo *Simple Network Management Protocol* (SNMP), permitindo a configuração de múltiplos destinos de *trap* SNMP e de múltiplas comunidades tanto somente leitura como leitura-escrita.
- 6.1.26 Deve implementar mecanismo de teste automático de conectividade dos elementos IP de destino das rotas das chamadas estáticas.
- 6.1.27 Deve implementar o protocolo *Simple Network Time Protocol* (SNTP) ou *Network Time Protocol* (NTP).
- 6.1.28 Deverá ser fornecido em gabinete padrão para montagem em *rack* de 19" (dezenove polegadas).
- 6.1.29 O equipamento fornecido deve ser homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).
- 6.1.30 O equipamento deve ser fornecido com garantia *onsite* pelo período de 60 (sessenta) meses.

6.2. SISTEMA DE ATENDIMENTO

- 6.2.1 O sistema de atendimento deve ser uma solução completa, devendo ser fornecida via software.
- 6.2.2 O sistema deverá ser implantando na infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE, e, portanto, deve ser compatível com servidores da marca HP, modelo Proliant DL360 Gen9 e storage da marca Dell, modelo SC5020.
- 6.2.3 A solução deverá ser instalada em máquinas virtuais fornecidas pela CONTRATANTE, e compatível com a solução de virtualização HYPER-V 2012 R-2.-V. Caso a CONTRATANTE opte por alterar o virtualizador, durante a vigência contratual, caberá a CONTRATADA realizar as modificações necessárias para tornar o sistema compatível com o novo virtualizador escolhido pela CONTRATANTE.

- 6.2.4 Na proposta apresentada pela LICITANTE deve estar especificado as configurações necessárias e a quantidade de máquinas virtuais à serem disponibilizadas pela CONTRATANTE para o funcionamento adequado da solução.
- 6.2.5 Será de responsabilidade da CONTRATANTE garantir o perfeito funcionamento do *hardware* disponibilizado para o funcionamento da solução, bem como a manutenção das máquinas virtuais em operação. Será de responsabilidade a atuação na camada acima do sistema operacional instalado, mantendo os *softwares* necessários para o perfeito funcionamento da solução de Central de Atendimento.
- 6.2.6 Todo e qualquer licenciamento necessário para o funcionamento da solução deverá ser fornecido de forma perpétua à CONTRATANTE, não sendo permitido a cobrança de qualquer custo de licenciamento adicional após a sua implantação, incluindo o licenciamento do sistema operacional a ser utilizado.
- 6.2.7 A solução deve implementar SNMP, permitindo a configuração de múltiplos destinos de *trap SNMP* e de múltiplas comunidades tanto somente leitura como leitura-escrita.
- 6.2.8 Deve ainda implementar os protocolos SNMP ou NTP.
- 6.2.9 A Solução deverá suportar tecnologias híbridas (TDM, GSM, IP simultaneamente).
- 6.2.10 O Sistema deve possuir interface de rede LAN através de porta ethernet 10/100/1000 com conector RJ45 conexão com ramais IP.
- 6.2.11 Deve permitir a configuração de um plano de numeração flexível com várias faixas DDR's e Ramais.
- 6.2.12 O Sistema deve suportar os CODECs G.711 e G. 729 ou superiores para áudio.
- 6.2.13 O funcionamento inicial do Sistema de Atendimento deverá contemplar 3 (três) grupos de serviços, sendo 01 (um) grupo para a CRC, 01 (um) grupo para a Ouvidoria e 01 (um) grupo do Service Desk, com a possibilidade de divisão em subgrupos dentro do mesmo serviço.
- 6.2.14 Cada grupo de serviço deve ser independente e dissociados entre si, tendo cada um seu número próprio de contato, e funcionamento simultâneo.
- 6.2.15 Os grupos de serviços devem ser implementados com distribuidor de chamadas e gerenciamento próprio de fila de espera por cada serviço. Cada Grupo de Serviço deve ser independente, não havendo compartilhamento de URA, fila de espera, contagem de transbordo, bem como de quaisquer relatórios.
- 6.2.16 O Sistema de Atendimento deve comportar até 210 (duzentas e dez) posições de atendimento as quais serão ativadas sob demanda da CONTRATANTE, sendo certo que, de imediato serão ativadas 100 (cem) posições de atendimento, observando a seguinte distribuição:
- I. 60 (sessenta) posições de Atendentes e 20 (vinte) postos de Supervisão para o grupo de serviço da CRC;

- II. 08 (seis) posições de Atendentes e 04 (cinco) postos de Supervisão para o grupo de serviço da Ouvidoria; e
- III. 06 (seis) posições de Atendentes e 02 (dois) postos de Supervisão para o grupo de serviço do Service Desk.

6.2.17 O sistema deverá contemplar, minimamente, as seguintes funcionalidades:

- I. Unidade de resposta audível (URA);
- II. Distribuição Automática de Chamadas (DAC);
- III. Ambiente do Atendente, incluindo *softphone*;
- IV. Ambiente do Supervisor;
- V. Integração com os sistemas de informação da CONTRATANTE;
- VI. Sistema de Gravação de Chamadas;
- VII. Sistema de Tarifação e Bilhetagem;
- VIII. Sistema de Geração de Relatórios;

6.2.18 Os tópicos a seguir detalham as especificações de cada uma dessas funcionalidades;

6.3. SISTEMA DE ATENDIMENTO - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

- 6.3.1 Para a implantação do objeto do presente Termo, a CONTRATADA deverá fornecer um sistema de Unidade de Resposta Audível, contemplando o mínimo de 8 (oito) portas, sendo certo que o número de portas para cada grupo de serviço deve ser configurável.
- 6.3.2 A solução deverá permitir a implementação de grupos de serviços diferenciados, com programação específica para mensagem na URA e Fila de Espera, de acordo com horário e dias de atendimento, inclusive com o número telefônico diferenciado, a serem configurados pela CONTRATANTE.
- 6.3.3 A URA deverá oferecer menus de atendimento personalizados, de acordo com o grupo de serviço, permitindo a configuração de Menus e Submenus infinitos.
- 6.3.4 Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.
- 6.3.5 O sistema fornecido deverá ser passível de configuração por parte do CONTRATANTE, via WEB, sem a necessidade de paralisação do serviço.
- 6.3.6 Deverá permitir o supervisionamento, a modificação da árvore de menus, a modificação do horário de atendimento, a marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema.

- 6.3.7 O sistema deve ser de fácil alteração na distribuição de chamadas e agrupamentos de atendentes, permitindo a inserção de novas mensagens e de novos aplicativos pelos administradores do sistema sem a necessidade de parada do Sistema de Atendimento.
- 6.3.8 A URA deve ser programável para atendimento diferenciado pré-agendado (finais de semanas, feriados e pontos facultativos) e ainda mensagem diária fora do expediente regular.
- 6.3.9 Deverá possuir a facilidade conhecida por “*cut-thru*” (interrupção da vocalização da mensagem), em que o cliente interrompa e escolha diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, no modo multifrequencial.
- 6.3.10 Deverá permitir a coleta de informações dos usuários via *Dual-Tone Multi-Frequency* (DTMF) para envio ao agente e para coleta de informações em banco de dados.
- 6.3.11 O sistema deverá permitir a identificação automática de um número telefônico, usando as funcionalidades *Automatic Number Identification* (ANI) e *Digital Number Identification Service* (DNIS).
- 6.3.12 Deverá permitir a configuração de uma lista de números de bloqueio e a liberação de chamadores, a ser gerenciada pela CONTRATANTE.
- 6.3.13 Deverá permitir a coleta de informações dos usuários para envio ao agente e coleta de dados em banco de informações. Deverá também interagir com os bancos de dados da CONTRATANTE permitindo a identificação do chamador na base de dados da CONTRATANTE a partir da digitação de seus dados na URA.
- 6.3.14 Deverá suportar utilização atrás ou na frente do DAC, e neste último suportar espera inteligente na fila, ou seja, oferecer menus de atendimento personalizados enquanto o chamador fica na fila de espera. E assim que um agente do DAC liberar, enviar a chamada para o agente que onde a mesma passará ao controle do DAC.
- 6.3.15 Deve ainda apresentar Recursos de Anúncios (frases pré-gravadas ou “lidas” automaticamente pelo sistema do Banco de Dados da CONTRATANTE).
- 6.3.16 Para fins de integração das soluções, conforme previsto no item anterior, o sistema deve ser compatível com o banco de dados SQL SERVER 2012, que é a arquitetura atualmente em uso pela CONTRATANTE.
- 6.3.17 Para a implantação do Recurso de Anúncio, a CONTRATADA deverá gravar um conjunto de até 250 (duzentos e cinquenta) mensagens de voz, a partir de script fornecido pela CONTRATANTE, a serem gravadas em estúdio por voz humana, de forma específica para a Defensoria Pública.
- 6.3.18 Para fins de mera estimativa de custos das LICITANTES, o ANEXO III traz conjunto de scripts atualmente em uso pela CONTRATANTE que foram implantados na solução atual. Tais scripts são meramente ilustrativos, podendo a CONTRATANTE modifica-los ou fornecer outros quando da gravação prevista no item anterior.

- 6.3.19 Ainda para a implantação do Recurso de Anúncio, a solução deve permitir que o atendente possa encaminhar comandos à URA para transmitir ao chamador determinados scripts (frases). Para tanto, a URA deve ser integrada aos bancos de dados da CONTRATANTE e permitir a automação de rotinas de atendimento da CONTRATANTE.
- 6.3.20 O Recurso de Anúncio deve ainda permitir que mensagens armazenadas no Banco de Dados da CONTRATANTE sejam vocalizadas para o chamador a partir de itens de menu da URA ou mensagens de boas vindas. Para tanto, o sistema deverá ser passível de integração com o Banco de Dados da CONTRATANTE, permitindo a verbalização de informações, simulando a voz humana, constantes desses bancos diretamente aos usuários.
- 6.3.21 O sistema deverá ser passível de customização permitindo a agregação de outras funcionalidades que se revelarem necessárias no curso da execução do serviço.
- 6.3.22 A fila de espera deve ser capaz de informar o tempo máximo que o cliente aguardará.
- 6.3.23 A URA deve realizar a transferência automática para o atendimento na Posição de Atendimento (PA), quando o usuário digitar erroneamente a opção do menu por uma quantidade configurável de vezes seguidas.
- 6.3.24 A solução deve gerar um número de protocolo único associado para cada chamada recebida. Tal protocolo deve ser automaticamente associado ao número chamado, cadastrando os dados do chamador e do protocolo em Banco de Dados próprio e da CONTRATANTE, através de integração específica.
- 6.3.25 Deve ainda disponibilizar ferramenta de pesquisa de satisfação do usuário, gravando em Banco de Dados próprio ou da CONTRATANTE o protocolo de atendimento gerado, o tempo de atendimento da ligação (dividido em tempo de espera e de atendimento), e a avaliação atribuída ao atendimento.

6.4. SISTEMA DE ATENDIMENTO - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS

- 6.4.1 A solução deve implantar um Distribuidor Automático de Chamadas, configurado inicialmente para atender 03 (três) grupos de serviços distintos, conforme descrito no item 6.2.12.
- 6.4.2 O DAC deve implementar roteamento de chamadas baseado em especialidade dos agentes, com no mínimo 10 níveis de priorização por especialidade.
- 6.4.3 Deve implementar roteamento de chamadas com distribuição simples, conforme a ordem dos agentes, para o agente a mais tempo sem atender uma ligação e para o agente que passou menos tempo atendendo uma ligação.
- 6.4.4 Implementar sistema de manipulação de controle de agentes e chamadas que permita:
- a. Agente *login* e *logout*;
 - b. Atendimento de chamada automática e manual;

- c. Códigos de estado de trabalho como trabalho auxiliar, trabalho após atendimento, horário de almoço, horário de pausa, horário de lanche entre outros;
 - d. Habilitação e desabilitação dos códigos de estados de trabalho baseados em tempo;
 - e. Requisição de suporte ao supervisor; e
 - f. Desconexão de chamada.
- 6.4.5 O sistema deverá implementar roteamento de chamadas baseado no melhor atendimento possível. Para tanto deverá comparar as opções de roteamento de chamadas comparando tempo estimado de espera, tempo de atendimento, nível de serviços e especialidade e entregar a chamada visando o melhor atendimento.
- 6.4.6 O sistema deverá permitir a alocação temporária de agentes ociosos pertencentes a outro grupo de atendimento para um grupo que esteja sobrecarregado, de forma automática do sistema ou comandada pelo supervisor, garantindo o retorno automático do sistema às condições quando do término do momento de pico.
- 6.4.7 Permitir o *free-seating*, ou seja, o agente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter os relatórios únicos por agente independente do ramal utilizado.
- 6.4.8 O sistema deve permitir a gerência dos usuários com possibilidade dos administradores do sistema criar e excluir login, redefinir senhas de acesso, bem como se integrar à bases externas de autenticação utilizando o protocolo LDAP. Deve possibilitar ainda a definição dos perfis dos agentes (receptivo ou ativo), bem como o grupo de serviços que atuará.
- 6.5. SISTEMA DE ATENDIMENTO - AMBIENTE DO ATENDENTE, INCLUINDO SOFTPHONE
- 6.5.1 A interface do agente de atendimento deve fornecer no mínimo as seguintes informações ao Atendente em tempo real:
- a. Login utilizado;
 - b. Status do login;
 - c. Quantidade de chamadas atendidas;
 - d. Quantidade de pausas e bloqueios;
 - e. Tempo total logado;
 - f. Tempo médio de atendimento; e
 - g. Tempo médio de bloqueio/pausa.
- 6.5.2 As pausas e bloqueios ao atendimento serão determinadas em quantidade e tipos pela CONTRATANTE. As pausas e bloqueios deverão ocorrer mediante confirmação do Atendente. O retorno da pausa deve ocorrer mediante solicitação da senha do Agente.

- 6.5.3 O sistema deverá ter a funcionalidade “Consulta à Supervisão”, ferramenta que permite que o Atendente tire dúvidas com a Supervisão via chat ou conferência, a critério do Supervisor.
- 6.5.4 Deverá apresentar a ferramenta MUTE, que possibilita ao atendente colocar o chamador em estado que não consiga ouvir a conversação do atendente.
- 6.5.5 A ferramenta ESPERA deverá permitir ao Atendente colocar o chamador em espera ouvindo música ou mensagem institucional a critério da CONTRATANTE.
- 6.5.6 Deve ser possível ainda que, a partir de configuração prévia ou autorização da Supervisão, um agente consiga transferir uma ligação para outro agente.
- 6.5.7 A solução deve ser capaz de possibilitar ao atendente, habilitado pela Supervisão, a originar chamadas (atendimento ativo).
- 6.5.8 A interface deve sinalizar quando um novo contato é direcionado ao agente de forma auditiva e visual na interface do mesmo.

6.6. SISTEMA DE ATENDIMENTO - AMBIENTE DO SUPERVISOR

- 6.6.1 Deve ser permitido configurar um agente Supervisor para um grupo de atendentes.
- 6.6.2 Além das características descritas a seguir, o ambiente do supervisor deverá possuir todas as funcionalidades do ambiente do agente.
- 6.6.3 Cada Supervisor, deve ter a capacidade para contabilizar e monitorar todas as ligações de entrada e/ou de saída para seu grupo em tempo real.
- 6.6.4 A Solução terá ferramenta que permita, através da posição do Supervisor, visualizar e capturar imagens do ambiente (área de trabalho) do Atendente.
- 6.6.5 A ferramenta deve permitir que cada supervisor visualize o detalhamento da operação do seu grupo de atendentes, possibilitando o acompanhamento do atendimento com alerta visual na hipótese da posição de atendimento (PA) ultrapassar o limite de tempo delimitado para a atividade.
- 6.6.6 No detalhamento da operação, além do descrito no item anterior, deverá constar o número do chamador; status da PA (em atendimento, em pausa, etc); hora inicial do status, duração do status; tempo médio de atendimento na PA; quantidade de atendimentos realizados e quantidade de bloqueios efetuados.
- 6.6.7 A Solução deve ser capaz de possibilitar audição das ligações em tempo real com a possibilidade de o Supervisor escutar e falar com qualquer atendente, sendo possível ao Supervisor apenas escutar, apenas falar, escutar com fala discreta (somente o Atendente escuta o que o Supervisor fala) e conferência (quando o Supervisor, Atendente e Cliente podem falar e ouvir).
- 6.6.8 O Supervisor deve ser capaz de “deslogar” um determinado atendente, inserir e retirar o atendente do recebimento de chamadas.
- 6.6.9 A ferramenta deve permitir que um Supervisor possa enviar mensagens para todos ou apenas para um Atendente.

- 6.6.10 A solução deve possuir ferramenta de chat entre o Atendente e o Supervisor.
- 6.6.11 O Supervisor poderá ter acesso às informações estatísticas relativas ao serviço com os seguintes dados: total de atendentes ativos, total de atendentes inativos, total de atendimento, total de chamadas em espera, total de chamadas em navegação na URA, total de chamadas, devendo ser apresentada em módulo separado do monitoramento e em tempo real, sendo facultado ainda a visualização remota por acesso web.
- 6.6.12 Deve ser possível permitir ao Supervisor o monitoramento da fila de espera com identificação do chamador em espera, horário de entrada da chamada em espera, tempo na fila, quantidade de chamadas abandonadas na fila de espera e ferramenta que permita ao Supervisor escalonar a prioridade da chamada em fila.
- 6.6.13 O Supervisor deve ser capaz de receber chamadas dos atendentes para conferência. Nesse caso, o ambiente do supervisor de distinguir solicitações de atendente para conferência das demais chamadas de entrada.
- 6.6.14 O sistema deve permitir ainda que, caso um Supervisor esteja indisponível ao receber uma solicitação de conferência feita por atendente, a chamada seja direcionada para outro Supervisor do mesmo grupo de serviços.
- 6.6.15 O acesso do Supervisor, com todas as ferramentas acima descritas, deverá ser em sua estação de trabalho ou de qualquer lugar via plataforma web.
- 6.6.16 Entende-se por tempo real o tempo de atualização de um a três segundos.

6.7. SISTEMA DE ATENDIMENTO - INTEGRAÇÃO COM OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE

- 6.7.1 Caso a CONTRATADA opte por utilizar uma solução composta por diversas ferramentas individualizadas, os seus respectivos bancos de dados devem ser integrados entre si, a fim de viabilizar a junção dos dados do chamador em protocolo integrado.
- 6.7.2 A integração deve garantir que os agentes não tenham dupla interface de operação para login, status da fila, bem como todas as ferramentas descritas no item “6 - Especificações técnicas”. Da mesma forma, a interface visual das soluções deve ser uniforme, de forma que os seus usuários entendam a solução como única.
- 6.7.3 A solução deve ser capaz de identificar o chamador e acionar sistemas de informação da CONTRATANTE, de maneira que, se o chamador já for cadastrado no Banco, o mesmo seja identificado pelo sistema. Deve ainda comunicar ao banco de dados da CONTRATANTE o início e o término das ligações, bem como seu número de protocolo integrado.
- 6.7.4 A ferramenta deve possibilitar a abertura de uma janela de um browser no ambiente do atendente, a ser configurado chamando uma url no formato:

<http://dominio/app/nomeapp.aspx?telefone=XXX&protocolo=XXX¶mA=valA>

Onde:

telefone = o número do telefone de onde a chamada foi originada;

protocolo = o número do protocolo gerado;

paramA = um parâmetro genérico configurado; e

valA = seu valor (permitir uma lista de parâmetros no formato deste par)

6.7.5 A ferramenta deve ser capaz de receber requisições deste navegador, através do método GET proveniente do sistema web aberto neste navegador, que interaja com a chamada em curso (exemplo, receber requisição para colocar a chamada em espera, encaminhar para outro atendente ou verbalizar os arquivos previamente carregados).

6.8. A SISTEMA DE ATENDIMENTO - GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

6.8.1 A solução deve permitir a gravação de todos os agentes cadastrados de forma simultânea, permitindo identificar, minimamente, a data e horário da ligação, grupo de serviço DAC associado à chamada (CRC, Ouvidoria ou Service Desk), número do(s) ramal(is) para qual(is) a chamada foi direcionada, número e nome do(s) agente(s) atendente(s), o número telefônico do chamador e o número de protocolo associado à chamada.

6.8.2 A ferramenta deverá possuir a capacidade de gravar todos os agentes de forma simultânea, com capacidade para gravação de até 210 ramais IP's.

6.8.3 O sistema deverá prover algoritmos de compressão de voz tipo ADPCM ou similar, de forma a otimizar a gravação de mensagens de voz.

6.8.4 A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso.

6.8.5 O sistema de gravação deverá ser acessado via web, permitindo aos usuários autorizados pesquisar e reproduzir facilmente as gravações no HD (disco rígido), através da utilização de vários filtros, dentre os quais: Grupo de Serviço, data, número discado, hora, ramal (PA), comentários, nome do agente, número do chamador, canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema.

6.8.6 Deverá permitir o envio do arquivo da gravação através de correio eletrônico, ou download via rede LAN.

6.8.7 O sistema de gravação deverá guardar um *log* específico de acesso às gravações, identificando o usuário que fez a busca, o IP da estação de trabalho, a data e a hora do acesso e os arquivos acessados.

6.8.8 O Sistema de Gravação deverá armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo FIFO (*Fist In Fist Out*), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual.

6.8.9 O sistema deverá possuir capacidade de recuperar gravações que ocorreram nos últimos 05 (cinco) anos.

6.8.10 Afim de subsidiar o dimensionamento da solução a ser fornecida, o ANEXO II traz o histórico da quantidade de ligações recebidas e duração média das chamadas.

6.8.11 Não é necessário que a solução grave o registro das telas dos atendentes, sendo necessária a gravação somente da ligação.

6.9. SISTEMA DE ATENDIMENTO - TARIFAÇÃO E BILHETAGEM

6.9.1 O Sistema deverá ser capaz de observar os dados de tráfego telefônico, permitindo a medição e registros diários, em forma de relatórios específicos para análise de custos.

6.9.2 O módulo deverá gerar relatório de ocupação dos troncos e ramais; sinalizar a duração das chamadas, bem como a avaliação de carga de serviço em períodos pré-determinados.

6.9.3 O sistema deverá gerar relatórios específico de tarifas para cada grupo de serviços configurado, identificando minimamente o número chamador, a data e hora da ligação e sua duração, de forma a permitir a confrontação dos dados de tarifação com os dados fornecidos pela operadora do STFC.

6.10. SISTEMA DE ATENDIMENTO - GERAÇÃO DE RELATÓRIOS

6.10.1 Deve ser fornecido ferramenta que disponibilize relatórios com todas as informações sobre a operação da central de atendimento, acessível via WEB.

6.10.2 Os relatórios gerados poderão ser segregados por grupo de serviço (CRC, Ouvidoria e Service Desk), devendo ser disponibilizados relatórios históricos e em tempo real.

6.10.3 Os relatórios históricos poderão ser gerados de forma agregada ou por grupo de serviço, permitindo a visualização das informações consolidadas por fração de hora, intervalo de horas, dia, semana, mês e ano.

6.10.4 Tais relatórios devem conter minimamente:

- I. Total de chamadas não recebidas (contagem de transbordo);
- II. Total de chamadas recebidas, mas não atendidas (quantitativo geral de abandono antes do atendimento na PA);
- III. Total de chamadas abandonadas na fila de espera;
- IV. Total de chamadas atendidas;
- V. Quantidade de chamadas que realizaram consulta ou conferência com a Supervisão;
- VI. Tempo médio de atendimento nas PAs por atendente, por grupos de atendentes, por toda a Operação;
- VII. Quantidade total de chamadas atendidas que passaram pela fila de espera;
- VIII. Tempo médio de espera na fila;
- IX. Total de chamadas inferiores a 01 (um) minuto;

- X. Total de chamadas abandonadas na fila de espera com tempo de espera inferior a 01 (um) minuto;
 - XI. Total de chamadas abandonadas na fila de espera com tempo de espera superior a 01 (um) minuto;
 - XII. Total de repetições (chamadores que ligaram 5 vezes, 4 vezes, 3 vezes e 2 vezes).
- 6.10.5 O Sistema deverá gerar relatório que permita a análise de ocupação da plataforma por serviço com, no mínimo, os seguintes dados:
- I. Quantidade de dias de atendimento;
 - II. Quantidade de chamadas atendidas;
 - III. Tempo total de atendimento; e
 - IV. Média de tempo de atendimento.
- 6.10.6 Deverá haver relatório que possibilite a análise de desempenho dos agentes de forma individual ou coletiva com os seguintes indicadores:
- I. Quantidade de dias de atendimento;
 - II. Quantidade de chamadas atendidas;
 - III. Tempo total de atendimento;
 - IV. Média de tempo de atendimento por dia;
 - V. Quantidade de bloqueios realizados;
 - VI. Média de tempo em bloqueios;
 - VII. Tempo total de bloqueio na PA; e
 - VIII. Tempo total logado.
- 6.10.7 Deve ser possível a extração de relatório específico para análise de indicadores de *Turnover* e *Absenteísmo*, com base nos dados de login e logout dos agentes.
- 6.10.8 A Solução deve apresentar gráfico de evolução do atendimento, bem como de tempo médio de atendimento.
- 6.10.9 A Solução deve ser capaz de emitir relatório de autenticação dos atendentes com os seguintes dados:
- I. Data de login;
 - II. Horário de login;
 - III. Horário de saída;
 - IV. Tempo de bloqueio;
 - V. Tempo em disponibilidade (sem bloqueio e sem atendimento); e

VI. Tempo total logado.

6.10.10 Deve ter relatório gerencial da URA, com a quantidade de chamadas que navegaram pela URA e em cada opção do menu. O relatório deverá indicar também a quantidade de chamadas que acionaram opções inválidas e o total de abandono.

6.10.11 Os relatórios de tempo real devem possuir minimamente as seguintes informações:

- I. Número de agentes em serviço (logado);
- II. Número de agentes aguardando chamada;
- III. Número de agentes não disponíveis para receber chamada;
- IV. Número de chamadas na fila, aguardando atendimento;
- V. Tempo máximo de atendimento da fila;
- VI. Número de chamadas abandonadas na última hora, ou em período configurável;
- VII. Número de chamadas atendidas na última hora, ou em período configurável;
- VIII. Número de chamadas em atendimento;
- IX. Número de agentes com chamadas ativas;
- X. Número de chamadas em espera;
- XI. Número de chamadas em conferência;
- XII. Tempo médio de atendimento de chamadas por grupo;

6.10.12 As informações disponibilizadas em tempo real devem possuir uma exibição em formato gráfico e em formato analítico.

6.10.13 Todos relatórios devem ser exportáveis para formatos *.xlsx* e *.csv*.

6.11. EQUIPAMENTO DO TIPO ADAPTADOR DE ÁUDIO USB E HEADSET

6.11.1 A CONTRATADA deverá fornecer adaptadores de áudio, com conectividade USB, que sejam compatíveis com o sistema operacional Windows 10 e compatível com a solução de *Softphone* fornecida, na forma e quantidades descritas no item 6.2.15.

6.11.2 Os adaptadores devem possuir uma base, com, minimamente, as funções de controle de volume e tecla *mute*, que ativará a função *MUTE* do *Softphone*.

6.11.3 O adaptador deve possuir um indicador luminoso quando a função *mute* estiver ativa.

6.11.4 O cabo USB de conexão com a estação do atendente deve possuir no mínimo 1,8m de comprimento.

6.11.5 Juntamente com o adaptador deve ser fornecido *headset* com fone de ouvido e microfone, compatível com a solução ofertada.

6.11.6 O aro deve ser ajustável, e revestido em material antialérgico.

6.11.7 O *headset* deve possuir tubo de voz ajustável.

6.11.8 O fone deve possuir protetor auricular de espuma antialérgica.

6.11.9 Deve possuir proteção eletrônica contra ruídos.

6.11.10 O *headset* deve funcionar independentemente do uso de bateria ou pilha.

6.11.11 Durante toda a vigência contratual a CONTRATADA deverá substituir o equipamento *headset* e o adaptador de áudio que porventura apresente falha no funcionamento.

6.12. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE

6.12.1 A empresa a ser CONTRATADA deverá prover suporte técnico necessário para garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e software descritos neste termo, bem como zelar pela resolução de possíveis incidentes no nível de serviço exigido, visando a não interrupção dos serviços contratados.

6.12.2 Será de responsabilidade da CONTRATANTE garantir o perfeito funcionamento do *hardware* disponibilizado para o funcionamento da solução, bem como a manutenção das máquinas virtuais em operação. Será de responsabilidade a atuação na camada acima do sistema operacional instalado, mantendo os *softwares* necessários para o perfeito funcionamento da solução de Central de Atendimento.

6.12.3 Para tanto, caberá a CONTRATADA prover a instalação, remoção e configuração de equipamentos e sistemas com falha, além de auxiliar os usuários na utilização da solução contratada, e solucionar dúvidas.

6.12.4 O Suporte técnico, poderá ser online ou presencial, de acordo com a complexidade da ocorrência ou sempre que demandado pela CONTRATANTE, inclusive nos finais de semana e feriados.

6.12.5 Toda solicitação de suporte emitida pela CONTRATANTE deverá ser registrada e controlada através de uma Central de Suporte a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

6.12.6 A empresa a ser CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada, assistência e suporte técnico, exclusivamente em relação ao escopo deste termo.

6.12.7 A central deverá ser acionada através de sistema WEB, e-mail único e canal telefônico de atendimento, com DDD 21, a ser disponibilizados pela CONTRATADA.

6.12.8 Também deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA sistema WEB online que permita a geração de relatórios de quantitativos de chamados, classificação por tipo de acionamento (dúvida ou incidente), status (aberto, fechado e suspenso), responsável pela abertura, tempo de resolução e quantitativo de reabertura dos chamados.

6.12.9 Todo chamado a ser aberto deverá conter, minimamente, o usuário solicitante, o horário de abertura pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, a descrição do chamado e a solução aplicada.

6.12.10 Após o tratamento da ocorrência, a CONTRATADA emitirá o Relatório de Serviço de Suporte, em que constará informações referentes às substituições de peças (se for o

caso), número e descrição da ocorrência, data e hora da abertura da ocorrência e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

- 6.12.11 Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA sistema que possibilite a recuperação de todos os chamados minimamente por período e número do chamado.
- 6.12.12 A CONTRATANTE reserva-se o direito de utilizar seu próprio sistema de chamados para gerenciar as requisições de Suporte. Neste caso, fica a CONTRATADA obrigada a fazer uso deste sistema acompanhando a abertura e informando o encerramento dos chamados técnicos.
- 6.12.13 Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de todos e quaisquer recursos necessários para o amplo atendimento deste item, bem como para o cumprimento dos níveis de serviço determinados no item “13 - Níveis mínimos de serviço contratado” deste Termo de Referência.
- 6.12.14 O suporte técnico deverá ser disponibilizado à CONTRATADA no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em feriados e finais de semana.
- 6.12.15 Caberá à CONTRATADA diagnosticar, corrigir e solucionar qualquer tipo de falha de funcionamento da solução, buscando sempre o reestabelecimento da Central no menor tempo possível no caso de falhas.
- 6.12.16 A CONTRATADA será responsável pela administração do servidor, configuração, manutenção bem como atuará em qualquer intervenção necessária para que a solução contratada tenha a disponibilidade acordada.
- 6.12.17 Em caso de problemas na infraestrutura da CONTRATANTE a CONTRATADA deverá acionar a CONTRATANTE, por meio de ofício ou outro documento escrito, dirigido ao fiscal do contrato, que atuará para a resolução do problema relatado.
- 6.12.18 Durante a vigência contratual caberá à CONTRATADA disponibilizar e implantar atualizações de *software* e *firmware* que por ventura venham a ser lançados pelos fabricantes das soluções de *hardware* e *software* utilizados.
- 6.12.19 A CONTRATANTE se reserva a qualquer momento solicitar à CONTRATADA que novas configurações e parâmetros sejam implementados na solução ofertada. Em tais casos, os possíveis custos de configuração e parametrizações devem estar inclusos nos custos do “serviço de manutenção, atualização e suporte”.

6.13. SERVIÇO DE TREINAMENTO

- 6.13.1 A CONTRATADA deverá ofertar treinamento aos Supervisores para a utilização de todos os recursos das posições de atendimento, assim como dos relatórios de gerenciamento e estatísticos. O treinamento deverá ocorrer na sede da DPRJ, em dias e horários determinados pela CONTRATANTE.
- 6.13.2 A CONTRATADA proverá o treinamento dos Atendentes e Supervisores da Central, englobando os três serviços (CRC, Ouvidoria e Service Desk), que deverá ser presencial, abordando todas as funcionalidades da Solução.

- 6.13.3 Deve ainda ser feito um treinamento específico com a equipe de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, para que seja apresentado a arquitetura da solução implantada, os ativos (*hardware* e *software*) envolvidos na solução e principais procedimentos (*troubleshooting*) para diagnóstico e solução de problemas de ordem técnica.
- 6.13.4 A CONTRATADA fornecerá vídeos, manuais e mecanismos para a CONTRATANTE com a finalidade de suporte ao treinamento.
- 6.13.5 A CONTRATADA deverá executar treinamento extraordinário quando ocorrer atualização do software ou a implementação de novas funcionalidades.

7. LOCAL DE ENTREGA DOS PRODUTOS E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. A implantação da solução contratada e a prestação do serviço de treinamento deverá ocorrer na cidade do Rio de Janeiro, nas dependências da CONTRATANTE.
- 7.2. O Serviço de manutenção, atualização e suporte poderá ser prestado de forma remota, nas dependências da CONTRATADA, sendo que, sempre que demandado pela CONTRATANTE, tal serviço deverá ser prestado de forma presencial no local onde a solução estiver instalada.
- 7.3. O local de instalação da solução poderá ser alterado durante a vigência do Contrato, em função das necessidades da CONTRATANTE, sem que isso incida na implicação de custos adicionais à Administração.

8. PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO E MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 8.1. A partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA indicará 1 (um) Gestor técnico e 1 (um) preposto, que, somados a outros dois representantes indicados pela CONTRATANTE, formarão o Conselho Gestor do Contrato.
- 8.2. No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá ser comunicada, num prazo não superior a 48 horas.
- 8.3. O Conselho Gestor deverá realizar reuniões periódicas nas instalações da CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato, a fim de decidir aspectos gerenciais e técnicos dos serviços, bem como solucionar problemas de ordem técnica e comercial.
- 8.4. A critério da CONTRATANTE, o Conselho poderá realizar reuniões extraordinárias, independentemente da quantidade de reuniões já realizadas naquele mês.
- 8.5. O Conselho Gestor não substituirá a figura do fiscal do Contrato prevista no art. 67 da Lei 8.666/93, com as atribuições definidas de acordo com o item “19 - Fiscalização contratual”.
- 8.6. A CONTRATADA deverá providenciar a ata das reuniões do Conselho e distribuí-la aos participantes em até 48 horas, após a realização das reuniões.

- 8.7. Os participantes do Conselho devem realizar a primeira reunião em até 15 (quinze) dias úteis a contar da assinatura do Contrato, onde será feito o alinhamento quanto às expectativas da CONTRATANTE, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Termo de Referência e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas da CONTRATADA acerca da execução dos serviços.
- 8.8. Em tal reunião também serão apresentados os representantes da CONTRATADA e a equipe de acompanhamento e fiscalização da CONTRATANTE, bem como serão feitas as validações dos requisitos contratuais, definição de um cronograma inicial de trabalho.
- 8.9. Durante a reunião inicial deverá ser definido as condições para a instalação da solução, os requisitos técnicos e informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços, bem como refinado fluxos de aprovação e faturamento dos serviços prestados.
- 8.10. Com base nas informações prestadas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar em até 15 (quinze) dias úteis, a contar da data da reunião inicial, um cronograma de implantação da solução, envolvendo os prazos de entrega dos equipamentos, instalação e configuração dos *softwares* necessário e prazo para testes da solução pela CONTRATANTE. O cronograma deve abordar ainda a data da prestação do serviço de treinamento, previsto neste Termo de Referência.
- 8.11. A CONTRATANTE terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para realizar a aprovação formal do cronograma apresentado pela CONTRATADA.
- 8.12. Em caso de não aprovação, a CONTRATADA terá um novo prazo de 5 (cinco) dias úteis, para realizar os ajustes demandados pela CONTRATANTE no cronograma entregue e formalizar a entrega de um novo cronograma.
- 8.13. O cronograma proposto pela CONTRATADA deverá respeitar os seguintes prazos:
 - a. A CONTRATADA deverá entregar todos os equipamentos necessários e disponibilizar a licença de software a ser utilizado em até 90 dias corridos, a contar da data de assinatura do contrato;
 - b. O prazo máximo aceitável para a implantação completa da Central de Atendimento, envolvendo a entrega dos equipamentos e software, suas respectivas instalações, configurações e adequações da solução às necessidades da DPRJ, será de 120 dias corridos, a contar de data da assinatura do contrato.
- 8.14. A critério da CONTRATANTE, por razões fundamentadas e comprovadas pela CONTRATADA, este cronograma poderá ser estendido pelo prazo a ser estabelecido pela equipe de fiscalização do Contrato, sem que isso gere as glosas previstas no “13 - Níveis mínimos de serviço contratado”.
- 8.15. A não implantação da solução será interpretada como inexecução contratual e estará sujeita às penalidades contidas no item “23 - Sanções” deste Termo.
- 8.16. Ao término do contrato, a CONTRATANTE formalizará seu encerramento por meio de Termo de Encerramento de Contrato, que será assinado pelas partes.

9. MENSURAÇÃO DO OBJETO CONTRATADO

- 9.1. Os valores cobrados pelos equipamentos que compõe a solução, bem como os custos de licenciamento perpétuo envolvidos, deverão ser formados individualmente, conforme os valores dos itens “1 - Equipamento do tipo Gateway de voz” e “2 - Sistema de atendimento”.
- 9.2. O pagamento do item “3 - Equipamento do tipo adaptador de áudio USB e headset” deverá ser feito de acordo com o quantitativo de equipamentos entregues pela CONTRATADA, respeitando o quantitativo previsto neste Termo de Referência.
- 9.3. O item “4 - Serviço de manutenção, atualização e suporte” deverá ser pago mensalmente, a partir dos valores fixados durante o certame licitatório, podendo sofrer reduções de pagamento de acordo com o nível de serviço alcançado no mês em questão.
- 9.4. Por fim, o item “5 - Serviço de treinamento” terá um pagamento único, a ser feito ao término da prestação deste serviço específico.

10. NATUREZA DO OBJETO

- 10.1. A prestação de serviços objeto da presente contratação é de natureza continuada em razão de sua essencialidade para a Instituição, uma vez que as soluções tecnológicas a serem suportadas são de missão crítica para a DPRJ, e não podem sofrer descontinuidade, enquadrando-se, portanto, no disposto no inciso II, do art. 57 da Lei n.º 8.666/93.

11. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

11.1. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

- 11.2. Para a comprovação de que os equipamentos ofertados atendem aos requisitos elencados no item “6 - Especificações técnicas”, visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar, para cada tipo de equipamento ofertado:
 - I. Manual do fabricante, ou documento similar, dos equipamentos ofertados em português; e
 - II. Para cada requisito elencado no item “6 - Especificações técnicas”, a indicação de qual página do manual do fabricante, ou documento similar, resta explicitado que o equipamento tem característica igual ou superior ao exigido neste documento.
- 11.3. Para a comprovação de que os sistemas a serem disponibilizados atendem aos requisitos elencados no item “6 - Especificações técnicas”, visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar, para cada sistema ofertado:
 - I. Documento contendo telas do sistema e relatórios extraídos, comprovando o atendimento de cada requisito elencado no item “6 - Especificações técnicas”.

11.4. À critério da LICITANTE, o demonstrativo do atendimento aos requisitos dos softwares poderá ser acompanhado de apresentação dos sistemas na sede da CONTRATANTE, desde que previamente agendado, sendo de responsabilidade da LICITANTE a disponibilização dos aspectos técnicos necessários, como computadores para instalação do sistema.

11.5. REQUISITOS TÉCNICOS

11.6. Para a comprovação de sua respectiva Qualificação Técnica, visando o atendimento integral ao objeto deste documento, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar e comprovar os seguintes requisitos:

- I. Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, comprovando ter implantado Central de Atendimento de Chamadas, com a mesma solução ofertada e com serviços compatíveis e pertinentes, com, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do total de Pontos de Atendimento previstos neste Termo de Referência.

12. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

12.1. Esta contratação possui dois fluxos de prestação de serviço distintos, a saber, um inicial de implantação da Central de Atendimento de Chamados, com o devido treinamento da equipe para sua operação, e outro de caráter contínuo, visando a manutenção da solução contratada.

12.2. Imediatamente após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá agendar junto a CONTRATANTE data para instalação, configuração, adequação e implantação dos serviços elencados nos itens 1.1, 1.2 do lote único, respeitando os prazos e níveis de serviço definidos neste Termo.

12.3. A instalação e configuração da solução deverá ser feita de forma paralela ao ambiente atualmente existente, não podendo em hipótese alguma a levar a paralisação dos serviços atuais.

12.4. Após a assinatura do contrato a CONTRATANTE também formalizará, por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, a solicitação para o fornecimento dos "Equipamentos do tipo adaptador de áudio USB e headset". Caberá a CONTRATADA realizar a entrega, respeitando os prazos e níveis de serviço definidos neste Termo.

12.5. Com a finalização da configuração e testes dos itens 1.1 e 1.2 e a entrega dos equipamentos previstos no item 1.3, ou a qualquer momento em que a CONTRATANTE achar oportuno, a CONTRATADA deverá prestar o serviço de treinamento previsto no item 1.5.

12.6. Findado o recebimento definitivo dos itens 1.1, 1.2, 1.3 e 1.5, e conseqüentemente com a solução implantada, a CONTRATANTE expedirá nova Ordem de Serviço para determinar

a data de início da prestação do “serviço de manutenção, atualização e suporte”, previsto no item 1.4, do lote único.

- 12.7. Para tal serviço será utilizado um fluxo de prestação de serviços mensal, onde a CONTRATADA deve durante a vigência do contrato manter em operação os equipamentos e software implantados e disponibilizar suporte na solução.
- 12.8. A CONTRATADA deverá supervisionar permanentemente, através de monitoramento pró ativo, o parque instalado e realizar a devida detecção e correção de eventuais falhas, incluindo a necessidade de substituição de equipamentos, quando for o caso.
- 12.9. A fim de ser confrontado com o sistema de monitoramento da CONTRATANTE para verificação do atendimento do acordo de nível de serviço, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios comprobatórios de atendimento dos níveis contratados, informando cada interrupção e a respectiva justificativa, quando houver.
- 12.10. A CONTRATADA deverá prestar manutenção preventiva da solução, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, efetuando testes e substituição de componentes, de acordo com as recomendações do fabricante ou experiência da CONTRATADA, visando a não interrupção da solução.
- 12.11. Ao término de cada mês, será realizado a conferência dos níveis de serviço alcançados e validado para fins de cálculo do valor a ser pago pelo serviço descrito no item “serviço de manutenção, atualização e suporte”.

13. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADO

- 13.1. A CONTRATANTE avaliará os serviços executados verificando se os chamados de suporte foram atendidos no prazo definido no Nível Mínimo de Serviço.
- 13.2 Para a prestação do “Serviço de manutenção, atualização e suporte” a CONTRATADA deverá realizar as manutenções de caráter corretivo e de suporte, sempre que for solicitado o atendimento presencial.
- 13.3 Os acionamentos de suporte técnicos serão categorizados nos níveis de severidade descritos na “Tabela 2 - Níveis de severidade do chamado”.

Nível	Descrição
1	Serviços totalmente indisponíveis
2	Serviços parcialmente indisponíveis, com degradação de desempenho/funcionalidade ou com ocorrência de mal funcionamento.
3	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes; consultas sobre problemas; dúvidas gerais sobre a execução de configurações; orientações para administração da solução, e demais questionamentos sobre a utilização da solução.

Tabela 2 - Níveis de severidade do chamado

- 13.4 A CONTRATA deverá respeitar os prazos máximos para atendimento indicados na “Tabela 3 - Prazo de atendimento por nível de severidade”, de acordo com o grau de severidade do chamado.

Prazos	Nível de Severidade		
	1	2	3

Início do atendimento	1 hora	3 horas	8 horas
Conclusão do atendimento	4 horas	8 horas	48 horas

Tabela 3 - Prazo de atendimento por nível de severidade

13.5 Serão considerados, para efeito do nível de serviço exigido:

- a) Início do atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE e o primeiro contato do técnico da CONTRATADA.
- b) Conclusão do atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado pela CONTRATANTE e a solução definitiva da demanda pela CONTRATADA.

13.6 O atendimento da demanda só será considerado concluído após aceite formal da equipe da CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a CONTRATANTE fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas.

13.7 O nível de severidade do chamado será informado pela CONTRATANTE no momento da sua abertura, podendo este ser reclassificado pela CONTRATANTE. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade, a partir do momento da ciência à CONTRATADA por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

13.8 Pelo descumprimento dos prazos de atendimento definidos na “Tabela 3 - Prazo de atendimento por nível de severidade”, o valor a ser pago pelo “Serviço de manutenção, atualização e suporte” poderá sofrer glosas escalonadas tendo como base o atraso constatado e a severidade do chamado, conforme definido na “Tabela 4 - Percentual de glosa do valor do serviço por severidade e prazo de atendimento”.

Severidade do Chamado	Glosa	Limite máximo
Severidade 1	15% (quinze por cento) do valor mensal do serviço, por hora ou fração de hora de atraso.	40% do valor do serviço
Severidade 2	10% (dez por cento) do valor mensal do serviço, por hora ou fração de hora de atraso.	40% do valor do serviço
Severidade 3	5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço, por hora ou fração de hora de atraso.	40% do valor do serviço

Tabela 4 - Percentual de glosa do valor do serviço por severidade e prazo de atendimento

13.9 Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes à cada chamado recebido no mês.

13.10 Para fins de sanção administrativa, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas após extrapolada a condição da glosa de 40% do valor do serviço.

14 TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO

14.1 Compete à CONTRATADA repassar durante a vigência do contrato artefatos, manuais, instruções, documentação, orientações e todos os subsídios para que a equipe da

CONTRATANTE obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução implantada, incluindo manuais de uso dos equipamentos disponibilizados, guias de instalação de drivers, manuais de uso dos sistemas disponibilizados e mapa da solução implantada.

- 14.2 Na fase de implantação, a empresa a ser CONTRATADA deverá ministrar 1 (um) treinamento para 5 (cinco) técnicos indicados pela CONTRATANTE cujo conteúdo deverá contemplar, no mínimo, a administração e operação da solução, conforme previsto no “Serviço de treinamento” deste Termo.
- 14.3 A empresa a ser CONTRATADA será responsável por especificar o ambiente necessário e prover o material a ser utilizado durante o treinamento.
- 14.4 A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização de local e recursos audiovisuais, que se fizerem necessários ao treinamento.
- 14.5 A empresa a ser CONTRATADA deverá disponibilizar em formato eletrônico instruções resumidas sobre a operação para todos os equipamentos e software previstos neste Termo permitindo que a CONTRATANTE possa fazer a divulgação internamente.

15 CRITÉRIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL E SIGILO

- 15.1 A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato.
- 15.2 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.
- 15.3 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Cumprimento das Normas de Segurança da Informação, conforme modelo existente no “ANEXO I - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO”, declarando total obediência às normas de segurança vigente, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.
- 15.4 A CONTRATADA deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.
- 15.5 Cabe à CONTRATADA estabelecer política de segurança da informação própria, em acordo com todas as normas da CONTRATANTE referentes à segurança da informação e da infraestrutura de TI, principalmente no que tange aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da CONTRATANTE.
- 15.6 Todas as informações obtidas ou produzidas decorrentes da contratação e execução das atividades são de propriedade da CONTRATANTE.

15.7 A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

15.8 Após o término do contrato, o CONTRATANTE irá cancelar o acesso às localidades que tenham sido disponibilizadas à CONTRATADA.

16 DIRETOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

16.1 São de propriedade do CONTRATANTE todos os produtos gerados em decorrência deste Contrato, incluindo os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia aplicada, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8666/93 e com a Lei 9609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual e direito autoral, sendo vedada qualquer comercialização destes por parte da CONTRATADA.

16.2 A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente Contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE.

17 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

17.1 Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

17.2 Prover as informações necessárias para que a CONTRATADA possa dar andamento as suas atividades, devendo observar o sigilo das informações.

17.3 Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes.

17.4 Designar fiscais que atuarão para acompanhar, fiscalizar e atestar as faturas decorrentes da execução do contrato conforme previsto no Art. 67 da Lei 8.666/93. Tal fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiros, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art. 70 da Lei nº 8.666/93).

17.5 Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

- 17.6 Avaliar relatório de execução dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.
- 17.7 Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.
- 17.8 Convocar, a qualquer momento, o preposto da CONTRATADA para que adote medidas corretivas junto aos técnicos da empresa, preste esclarecimento ou sane problemas que caracterizam manutenção da solução.
- 17.9 Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 17.10 Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.
- 17.11 Homologar e aceitar os resultados produzidos pela prestação do serviço contratado que estiverem em conformidade com as especificações pré-estabelecidas, atestando e encaminhando para pagamento as respectivas faturas a fim de que sejam remunerados conforme previsto neste documento.
- 17.12 Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.
- 17.13 Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.
- 17.14 Fornecer a infraestrutura necessária (local físico, pontos elétricos e pontos de acesso à rede) para instalação e funcionamento dos equipamentos.

18 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 18.1 Entregar os produtos e executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao cumprimento das cláusulas contratuais.
- 18.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados ou bens entregues em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 18.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso seja exigida no Projeto Básico, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

- 18.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor, atentando para os requisitos mínimos de qualificação quando definidos neste Projeto.
- 18.5 Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 18.6 Indicar preposto para atuar na cidade do Rio de Janeiro como ponto focal da CONTRATADA e representá-la durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato e ao faturamento, receber e resolver notificações e reclamações, efetuar acordos a respeito do serviço, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular com código de área 21, inclusive para os casos de urgência, em observância ao disposto no art. 68 da lei 8.666/93.
- 18.7 No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá ser comunicada, num prazo não superior a 48 horas, dos seus respectivos substitutos.
- 18.8 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.
- 18.9 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas e de segurança da informação da CONTRATANTE.
- 18.10 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 18.11 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 18.12 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 18.13 Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.
- 18.14 Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.
- 18.15 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência.

- 18.16 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 18.17 Cumprir com os prazos e padrões de qualidade dos bens e serviços ofertados, nas condições estipuladas neste Termo de Referência.
- 18.18 Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.
- 18.19 Prestar os serviços dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, nos locais indicados, a fim de manter os serviços da CONTRATANTE e de seus usuários em condições de funcionamento, observando as normas de segurança do órgão.
- 18.20 Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.
- 18.21 Assinar e aceitar o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de Contrato.
- 18.22 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 65, § 1º da Lei nº. 8.666/1993.
- 18.23 Aceitar as supressões de serviços não efetivamente utilizados pelo Contratante, observando-se os limites estabelecidos na legislação.
- 18.24 Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados a CONTRATANTE, em decorrência da execução do contrato, incluindo os danos causados a terceiros, a qualquer título.
- 18.25 Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.
- 18.26 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.
- 18.27 Fornecer todas as peças e insumos necessários para o funcionamento da solução contratada, substituindo àqueles que não puderem ser reparados e estarem ainda no período de garantia.
- 18.28 Realizar a manutenção dos equipamentos de forma a garantir o atendimento às exigências deste Termo de Referência.
- 18.29 Fornecer os equipamentos de acordo com as configurações técnicas determinadas pela CONTRATANTE neste Termo de Referência.
- 18.30 Entregar os equipamentos novos, sem utilização anterior, embalados adequadamente, de forma que os proteja contra avarias e garanta a completa segurança durante o transporte.

- 18.31 Entregar e ativar os equipamentos e *softwares* contratados nos locais indicados pela CONTRATANTE, no prazo estabelecido.
- 18.32 Remover, após a instalação dos equipamentos, qualquer resíduo oriundo dessa atividade.

19 FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

- 19.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições da legislação vigente e demais normas e resoluções internas do órgão.
- 19.2 Todo trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica dos representantes da Administração, sendo homologado e atestado quando estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE e de acordo com as demais condições exigidas na contratação.
- 19.3 Caberá a equipe de fiscalização designada rejeitar no todo ou em parte, qualquer material que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste Termo de Referência.
- 19.4 A presença da fiscalização da CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA.
- 19.5 A equipe de gestão do contrato e fiscalização será composta por um Gestor do Contrato e três fiscais, com seus respectivos substitutos, a serem designados pela Secretaria Geral da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, antes do início da vigência contratual. Os substitutos indicados atuarão nas ausências eventuais e impedimentos legais dos titulares.
- 19.6 Os fiscais nomeados terão atribuições de fiscalização específicas, sendo compostas por 1 (um) fiscal administrativo, 1 (um) fiscal requisitante e 1 (um) fiscal técnico, bem como por seus respectivos substitutos.
- 19.7 O Gestor de contrato terá atuação estratégica na condução do atendimento da necessidade pública, titularizando a supervisão, coordenação e comando da execução do contrato, competindo a este:
- 19.7.1.1 Acompanhar a celebração dos contratos e termos aditivos, com a coleta das assinaturas, providenciando, posteriormente, a juntada dos comprovantes de publicação do extrato e encaminhamento da via ao Tribunal de Contas do Estado, quando for o caso;
 - 19.7.1.2 Manter controle individualizado de cada contrato;
 - 19.7.1.3 Instruir o processo com os documentos necessários às alterações contratuais e encaminhá-lo à autoridade superior para decisão;

- 19.7.1.4 Deflagrar os procedimentos de fiscalização ao adimplemento do objeto contratado, a serem executados pelo fiscal do contrato;
- 19.7.1.5 Prover o fiscal do contrato das informações e dos meios necessários ao exercício das atividades de fiscalização e supervisionar as atividades relacionadas ao adimplemento do objeto contratado;
- 19.7.1.6 Promover o controle das garantias contratuais, inclusive no que se refere à juntada de comprovante de recolhimento e adequação da sua vigência e do seu valor;
- 19.7.1.7 Propor, formalmente, à autoridade competente, a liberação da garantia contratual em favor da contratada nos prazos regulamentares;
- 19.7.1.8 Documentar nos autos todos os fatos dignos de interesse administrativo;
- 19.7.1.9 Registrar as informações necessárias nos sistemas informatizados utilizados pelo Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e mantê-los atualizados;
- 19.7.1.10 Instruir o processo com informações, dados e requerimento/manifestação da contratada, pertinentes à alteração de valores do contrato, em razão de reajuste de preços, revisão ou alteração do objeto, para acréscimo ou supressão, e encaminhá-lo à autoridade superior para decisão;
- 19.7.1.11 Controlar o prazo de vigência do contrato e de execução do objeto, assim como de suas etapas e demais prazos contratuais, recomendando, com antecedência razoável, à autoridade competente, quando for o caso, a deflagração de novo procedimento licitatório ou a prorrogação do prazo, quando admitida;
- 19.7.1.12 Comunicar, com antecedência razoável, à autoridade competente, a proximidade do término do prazo do contrato, instruindo o processo, quando admitida a prorrogação, com os seguintes documentos:
 - 19.7.1.12.1 Manifestação de interesse da Administração quanto à prorrogação do prazo, devidamente justificada;
 - 19.7.1.12.2 Consulta à contratada, solicitando manifestação de interesse na referida prorrogação;
 - 19.7.1.12.3 Resposta da contratada quanto ao interesse na prorrogação contratual;
 - 19.7.1.12.4 Pesquisa de mercado, quando for o caso, para analisar a vantajosidade da prorrogação, tendo por base o Projeto Básico ou o Termo de Referência relativo ao contrato em vigor;
 - 19.7.1.12.5 Existência de disponibilidade orçamentária; e
 - 19.7.1.12.6 A documentação de comprovação de manutenção do preenchimento dos requisitos de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação técnica e qualificação econômico-financeira.

- 19.7.1.13 Comunicar à autoridade competente e aos setores de interesse os eventuais atrasos e os pedidos de prorrogação dos prazos de entrega e de execução do objeto;
- 19.7.1.14 Receber as notas fiscais atestadas pelo(s) fiscal(is) do contrato e encaminhá-las para o setor responsável pelo pagamento, após conferência dos respectivos documentos;
- 19.7.1.15 Elaborar ou solicitar justificativa técnica, quando couber, com vistas à alteração unilateral do contrato pela Administração;
- 19.7.1.16 Encaminhar o requerimento da contratada de prorrogação do prazo de execução do objeto ou da vigência do contrato à autoridade competente, instruindo o processo com manifestação conclusiva e dados que comprovem o impedimento do cumprimento do prazo pela contratada;
- 19.7.1.17 Analisar os casos de necessidade de acréscimos ou supressões do objeto, controlando os respectivos limites e encaminhar à autoridade competente para decisão;
- 19.7.1.18 Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, em ordem cronológica;
- 19.7.1.19 Comunicar à autoridade competente as irregularidades cometidas pela contratada, sugerindo, quando for o caso, a imposição de sanções contratuais e/ou administrativas, conforme previsão contida no Edital e/ou instrumento contratual ou na legislação de regência;
- 19.7.1.20 Adotar as medidas preparatórias para a aplicação de sanções e de rescisão contratual, conforme previsão contida no Edital e/ou instrumento contratual ou na legislação de regência, cabendo à autoridade competente a deflagração do respectivo procedimento, a notificação da contratada para a apresentação de defesa e a decisão final;
- 19.7.1.21 Realizar o acompanhamento e a guarda do Registro de Ocorrências elaborado pelo(s) fiscal(is) do contrato;
- 19.7.1.22 Cuidar para que qualquer alteração contratual seja promovida por Termo Aditivo ou por Termo de Apostilamento, quando cabível;
- 19.7.1.23 Apresentar à autoridade competente, quando solicitado, relatório circunstanciado de gestão do contrato;
- 19.7.1.24 Sem prejuízo das atribuições do(s) fiscal(is) do contrato, notificar à contratada, estabelecendo prazo para o fiel cumprimento das obrigações contratuais ou para que dê início à correção dos defeitos ou desconformidades com o objeto da contratação, constatados durante a sua execução ou após o recebimento provisório, bem como informar à autoridade competente as ocorrências que possam gerar dificuldades à conclusão do objeto.

19.8 Ao fiscal administrativo compete auxiliar o Gestor do Contrato nas atribuições de:

- 19.8.1.1 Verificar rotineiramente, a teor do edital e contrato, o cumprimento de obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias e a manutenção das condições de aptidão, que foram determinantes para a adjudicação do contratado.
 - 19.8.1.2 Comunicar, formalmente, ao Gestor do Contrato, irregularidades cometidas passíveis de penalidades.
- 19.9 Ao fiscal requisitante compete auxiliar o Gestor do Contrato nas atribuições de:
- 19.9.1.1 Avaliar, do ponto de vista funcional da solução, a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos na contratação.
 - 19.9.1.2 Identificar não conformidades com os termos contratuais.
 - 19.9.1.3 Comunicar ao Gestor do Contrato imperfeições de ordem funcional identificadas no produto ou serviço entregue para que as mesmas sejam objeto de correção pela Contratada.
 - 19.9.1.4 Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, com base nas informações produzidas ao longo da gestão contratual.
 - 19.9.1.5 Atestar as notas fiscais/faturas e juntar ao Processo de Pagamento o Relatório de Acompanhamento Contratual.
 - 19.9.1.6 Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação, bem como avaliar se os resultados alcançados com a execução do contrato foram os previstos no Termo de Referência ou Projeto Básico que originou a contratação.
 - 19.9.1.7 Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.
 - 19.9.1.8 Encaminhar ao Gestor do Contrato a motivação para os pedidos de renovação contratual, avaliando critérios de economicidade, oportunidade e conveniência, quando for o caso.
 - 19.9.1.9 Atestar, do ponto de vista funcional da solução, o devido cumprimento das obrigações contratuais ao término de vigência do contrato.
- 19.10 Ao fiscal técnico compete auxiliar o Gestor do Contrato nas atribuições de:
- 19.10.1.1 Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, nos termos do inciso I do Art. 73 da Lei 8.666/93.
 - 19.10.1.2 Avaliar, do ponto de vista técnico, a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os critérios de aceitação definidos na contratação.
 - 19.10.1.3 Identificar não conformidade com os termos contratuais.

- 19.10.14 Avaliar o alcance dos níveis de serviço contratado, calculando os índices e apontando os descontos cabíveis em caso de não atingimento.
 - 19.10.15 Calcular os valores devidos pela Contratada referentes ao descumprimento de níveis de serviço, sanções administrativas ou demais penalidades previstas.
 - 19.10.16 Apoiar o fiscal administrativo na verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica.
 - 19.10.17 Comunicar ao Gestor do Contrato imperfeições de ordem técnica identificadas no produto ou serviço entregue para que as mesmas sejam objeto de correção pela Contratada.
 - 19.10.18 Encaminhar, formalmente, demandas, Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens ao preposto da CONTRATADA, que deverá conter, no mínimo os itens especificados no item “12 - Modelo de execução do objeto”.
 - 19.10.19 Encaminhar à CONTRATADA solicitações de correções do produto ou serviço entregue que não tiveram seu nível de conformidade aceito pelos fiscais.
 - 19.10.1.10 Oficiar à CONTRATADA a realização de eventuais glosas no faturamento.
 - 19.10.1.11 Comunicar ao Gestor do Contrato irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como indicar glosas na Nota Fiscal.
 - 19.10.1.12 Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.
 - 19.10.1.13 Atestar, do ponto de vista técnico, o devido cumprimento das obrigações contratuais ao término de vigência do contrato.
 - 19.10.1.14 Assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, com base nas informações produzidas pelos fiscais do contrato.
 - 19.10.1.15 Atestar as notas fiscais/faturas e juntar ao Processo de Pagamento o Relatório de Acompanhamento Contratual.
- 19.11 Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis
- 19.12 À fiscalização fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do presente documento, da proposta da empresa e das cláusulas do futuro contrato.
- 19.13 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato serão submetidas à apreciação da autoridade competente do CONTRATANTE, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.
- 19.14 A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades ou inobservância técnicas ou legais, uso inadequado dos equipamentos ou acessórios disponibilizados aos funcionários alocados, e, na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou do servidor designado para a fiscalização.

20 RECEBIMENTO E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS ENTREGUES

- 20.1 Após a implantação adequada da solução, contemplando os serviços de instalação, configuração, adequação dos *hardwares* e *softwares* necessários para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento de Chamados, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio de Ofício endereçado ao fiscal técnico do Contrato as comprovações necessárias para demonstrar os serviços realizados e a conclusão da entrega dos itens “1.1 - Equipamento do tipo Gateway de voz”, “1.2 - Sistema de atendimento”, “1.3 - Equipamento do tipo adaptador de áudio USB e headset” e “1.5 - Serviço de treinamento”, do lote único do presente Termo.
- 20.2 Para tanto, deverá ser encaminhado Caderno de pré-faturamento contendo minimamente:
- 20.2.1.1 Número do Contrato Administrativo;
 - 20.2.1.2 Descrição detalhada da solução implantada;
 - 20.2.1.3 Comprovantes de atendimento dos requisitos técnicos previstos no item “11 - Requisitos da contratação”;
 - 20.2.1.4 Níveis mínimos dos serviços aferidos para o serviço, de acordo com o previsto no item “13 - Níveis mínimos de serviço contratado”;
 - 20.2.1.5 Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis; e
 - 20.2.1.6 Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos contratados, de acordo com os deflatores previstos no item “13 - Níveis mínimos de serviço contratado”.
- 20.3 Recebido a documentação elencada, de acordo com o previsto neste Termo, e trazendo os elementos necessários para que seja iniciado a avaliação dos serviços prestados, o Fiscal Técnico emitirá, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Recebimento Provisório.
- 20.4 A equipe de fiscalização do contrato avaliará a documentação entregue e em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, apresentará seu parecer quanto à regularidade e qualidade do serviço, indicando glosas por descumprimento dos níveis de serviço, se for o caso.
- 20.5 A CONTRATANTE encaminhará ao preposto da CONTRATADA cópia da avaliação realizada pela equipe de fiscalização e as solicitações de possíveis correções, se for o caso.
- 20.6 Caso a avaliação da equipe de fiscalização quanto a regularidade e qualidade dos serviços prestados esteja divergente do informado pela CONTRATADA em seu caderno de pré-faturamento, será dado o direito de ampla defesa à CONTRATADA, que em até 15 (quinze) dias úteis deverá se manifestar quanto ao parecer da equipe de fiscalização e, caso não concorde, apresentar as justificativas para tanto.

- 20.7 Em caso de discordância, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE avaliará as justificativas apresentadas e dará parecer final sobre o recebimento do produto e a aplicação de possíveis glosas.
- 20.8 Após parecer conclusivo da equipe de fiscalização, o Fiscal Requisitante e o Gestor do Contrato emitirão o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, indicando o valor total a ser faturado pela CONTRATADA.
- 20.9 O Termo de Recebimento Definitivo, bem como a autorização para emissão de Nota Fiscal, será encaminhado por ofício ao preposto da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer faturamento sem autorização prévia.
- 20.10 Em caso de descumprimentos dos prazos elencados neste item pela CONTRATADA, a CONTRATANTE não poderá ser imputada ao pagamento de encargos adicionais caso os prazos de pagamento estabelecidos no item “25 - Forma de pagamento dos serviços prestados” não sejam cumpridos.
- 20.11 A partir da emissão de Termo de Recebimento Definitivo dos itens 1.1, 1.2, 1.3 e 1.5, iniciar-se-á a prestação do serviço “1.4 – Serviço de manutenção, atualização e suporte”.
- 20.12 Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de início da prestação do serviço de manutenção, atualização e suporte, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio de Ofício endereçado ao fiscal técnico do Contrato as comprovações necessárias para demonstrar os serviços realizados durante o período.
- 20.13 Para tanto, mensalmente, deverá ser encaminhado ao fiscal técnico do contrato, Caderno de pré-faturamento contendo minimamente:
- 20.13.1.1 Número do Contrato Administrativo;
 - 20.13.1.2 Mês de referência do serviço;
 - 20.13.1.3 Relação de chamados atendidos durante o mês, com seus respectivos relatórios de conclusão do atendimento;
 - 20.13.1.4 Níveis mínimos dos serviços aferidos para o serviço, de acordo com o previsto no item “13 - Níveis mínimos de serviço contratado”;
 - 20.13.1.5 Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis; e
 - 20.13.1.6 Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos contratados, de acordo com os deflatores previstos no item “13 - Níveis mínimos de serviço contratado”.
- 20.14 A partir de então inicia-se o mesmo ciclo previsto nos itens “20.3” a “20.10” até a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da prestação do serviço no mês em referência.

21 MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

- 21.1 Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação e qualificação necessárias para a contratação com a Administração Pública, apresentando sempre que exigidos os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica.
- 21.2 Tais comprovações também compreendem aspectos técnicos dos equipamentos utilizados para a execução do serviço, tais como manuais do fabricante que demonstram a compatibilidade do equipamento ofertado com os requisitos definidos neste Termo de Referência.
- 21.3 A verificação da manutenção dos critérios de habilitação, como regularidade fiscal e trabalhista, será averiguada no momento do faturamento dos serviços prestados e quando da renovação contratual, se for o caso.

22 GLOSAS

- 22.1 A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
- 22.2 As glosas pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviços serão aplicadas de acordo com o previsto no item “13 - Níveis mínimos de serviço contratado”.
- 22.3 As glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço são cumulativas entre os equipamentos afetados, sendo que seu somatório não pode ultrapassar os limites estabelecidos para cada nível de serviço. A partir da superação dos limites estabelecidos para cada nível de serviço, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas.
- 22.4 A aplicação de glosas será sempre precedida do direito de defesa por parte da CONTRATADA, que poderá apresentar suas justificativas para o não cumprimento do nível acordado, ficando à critério da CONTRATANTE aceitar ou não as justificativas.
- 22.5 As glosas não serão aplicadas se, comprovadamente, a CONTRATANTE der causa à variação dos níveis contratados.
- 22.6 As glosas serão descontadas, preferencialmente, no faturamento do serviço afetado. Em casos excepcionais a CONTRATANTE poderá autorizar o desconto em processo de faturamento diverso, desde que devidamente justificado.
- 22.7 Durante os primeiros 90 (noventa) dias do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas os descontos decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço relacionados exclusivamente ao item “1.4 – Serviço de manutenção, atualização e suporte”, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de implantação e normalização dos serviços estão em andamento.

22.8 As glosas aqui descritas não se confundem com as sanções administrativas previstas, sendo cumulativas em casos de descumprimento das cláusulas contratuais.

23 SANÇÕES

23.1 Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela CONTRATANTE, inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

23.1.1.1 Advertência.

23.1.1.2 Multa, conforme os procedimentos descritos no item “23.6”.

23.1.1.3 Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de até dois anos.

23.1.1.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

23.2 As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Defensoria, declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública.

23.3 A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia prestada. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

23.4 Não será aplicada penalidade se, comprovadamente, a falha no fornecimento do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior, entendida dessa forma pela CONTRATANTE.

23.5 Da sanção aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção no prazo de cinco dias úteis contados da notificação. A autoridade competente poderá, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

23.6 Ainda, serão consideradas sanções administrativas, com suas devidas aplicações de multas, os casos relacionados na “Tabela 5 - Sanções Administrativas”.

Id	Ocorrência	Sanção
1	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.

2	Não fornecer todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos tratados no item “14 - Transferência do conhecimento”.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato para cada dia útil de atraso até o limite de vinte dias úteis. A não entrega dos artefatos citados após esse prazo implicará em inexecução parcial do contrato, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93.
3	Não prestar os esclarecimentos formais imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 72 (setenta e duas) horas.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato.
4	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato.
5	Inexecução parcial do contrato, entre estes a recusa injustificada de execução de Ordens de Serviço.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
6	Inexecução total do contrato.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
7	Recusa em assinar o contrato no prazo máximo de cinco dias úteis após regularmente convocada.	Multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.
8	Não apresentar garantia contratual dentro do prazo estipulado neste Termo.	Multa de 0,07% (sete centésimos por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, observado o limite máximo de 2% (dois por cento).
9	Descumprimento de cláusulas contratuais em razão de falhas consideradas de natureza grave pela Administração, na forma da Lei.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
10	Deixar de cumprir o prazo para entrega dos equipamentos previstos no item “8 - Prazos de implantação e modelo de gestão do contrato”, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE.	Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento), calculada sobre o valor do item, por dia de atraso, observando o limite máximo de 10% (dez por cento).
11	Reincidência em qualquer ocorrência desta tabela.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.

Tabela 5 - Sanções Administrativas

23.7 Os itens 1.1, 1.2, 1.3 e 1.5 deverão ser entregues, instalados e configurados de acordo com os prazos estabelecidos no item “8 - Prazos de implantação e modelo de gestão do contrato”.

23.8 Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo de implantação poderão ser aplicadas as sanções de atraso previstas no item 10 da “Tabela 5 - Sanções Administrativas”. Em caso de atraso de entrega superior à 30 (trinta) dias, a CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as sanções relativas à inexecução do objeto.

23.9 A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de responsabilidade da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração.

23.10 As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

23.11 As sanções previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

24 RESCISÃO CONTRATUAL

- 24.1 Constituem motivo para rescisão do contrato o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.
- 24.2 A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo do constante no item “23 - Sanções”.
- 24.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

25 FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 25.1 A CONTRATANTE, após a execução dos serviços, com o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas em contrato.
- 25.2 O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado à CONTRATANTE para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.
- 25.3 As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratado ou por sanções administrativas, quando for o caso. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a CONTRATADA não as tenha feito na Nota Fiscal.
- 25.4 Juntamente à Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando os seguintes documentos:
- 25.4.1.1 Prova de regularidade com a Fazenda Federal, por meio da apresentação da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal, devidamente válida;
 - 25.4.1.2 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da Lei;
 - 25.4.1.3 Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei, por meio da Certidão de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente válida, emitida pela Caixa Econômica Federal, que comprove inexistência de débito perante o FGTS;
 - 25.4.1.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, ou Positiva, com Efeito de Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho,

aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, observando-se as instruções da Resolução Administrativa nº 1470, de 24 de agosto de 2011, do Tribunal Superior do Trabalho; e

25.4.1.5 Prova de regularidade perante às contribuições previdenciárias, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa (CND-EN), emitida pelo INSS, ou Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Ministério da Fazenda), devidamente válida.

25.5 O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da nota fiscal pela equipe de fiscalização do contrato.

25.6 O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA em sua proposta comercial.

25.7 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

25.8 Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios.

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga.

TX = Percentual da taxa anual = 6% (seis por cento).

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \frac{\left(\frac{TX}{100}\right)}{365}$$

$$I = \frac{\left(\frac{6}{100}\right)}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

25.9 A compensação financeira prevista nesta condição deverá ser cobrada em Nota Fiscal específica, após a ocorrência.

25.10 Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a

regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

25.11 Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando os prazos em dia de expediente da CONTRATANTE.

25.12 Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

26 GARANTIA CONTRATUAL

26.1 A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE.

26.2 A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

26.3 A CONTRATADA poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

26.4 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

26.4.1.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

26.4.1.2 Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

26.4.1.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

26.4.1.4 Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

26.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item "26.4".

26.6 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela CONTRATANTE, em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

26.7 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item "23 - Sanções".

- 26.8 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 26.9 O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 26.10 A garantia será considerada extinta:
- 26.10.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
 - 26.10.2 Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 26.11 O documento referente à garantia contratual será entregue na Coordenação de Contratos e Licitações que se encarregará do seu registro e guarda.
- 26.12 Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.
- 26.13 A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou, ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações omissões.
- 26.14 A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.
- 26.15 A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

27 REAJUSTE CONTRATAUAL

- 27.1 Os preços contratados dos itens com caráter de prestação de serviço contínuo poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela CONTRATADA a contar da data da assinatura do Contrato ou do último reajuste, de acordo com a variação do ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo.

- 27.2 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.
- 27.3 Caberá à CONTRATADA, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, tendo como parâmetros básicos os preços de mercado à época dos insumos indispensáveis à prestação dos serviços ora contratados, excluídos aqueles sob controle direto ou indireto da CONTRATADA, apresentando inclusive a Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pela CONTRATANTE.
- 27.4 O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.
- 27.5 Somente será admitido o reajuste dos preços dos serviços contratados desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, sendo o primeiro reajuste somente após decorrido 12 (doze) meses da assinatura do Contrato, e nos subsequentes, contado o período de 12 (doze) meses a partir do último reajuste.
- 27.6 O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo-se ao seguinte:
- 27.6.1.1 Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste;
 - 27.6.1.2 Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual; e
 - 27.6.1.3 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 27.7 É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

28 MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

- 28.1 O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/02, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Assim, a aquisição do objeto deste Termo de Referência será efetiva na modalidade de Pregão Eletrônico.
- 28.2 O tipo de licitação se dará por menor preço global por lote único, sendo o critério de aceitabilidade o preço máximo por item, não sendo admitida, após a fase de lances, proposta que ultrapassar os valores unitários máximos estimados pela CONTRATANTE.

29 ESTIMATIVAS DOS PREÇOS

29.1 O valor estimado para esta contratação será previamente definido pela área competente da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a Coordenação de Licitações e Contratos, na realização da pesquisa de preços.

30 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

30.1 A indicação da fonte de recursos orçamentários para a presente contratação, bem como sua disponibilidade, será definida e atestada pela área competente da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a Diretoria de Orçamento, Finanças e Suprimentos, após realização da pesquisa de preços.

31 FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

31.1 Será formalizado Contrato Administrativo, com vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, por meio de Termo Aditivo, limitada a 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens à administração na continuidade do contrato para cada período prorrogado, nos termos do inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

31.1.1.1 Os serviços tenham sido prestados regularmente;

31.1.1.2 A Administração mantenha interesse na realização do serviço;

31.1.1.3 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

31.1.1.4 A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

32 ENCERRAMENTO CONTRATUAL

32.1 Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos da CONTRATANTE ou aos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, conforme disposto no item “14 - Transferência do conhecimento”.

32.2 Havendo necessidade de transição contratual, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de

conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

32.3 A CONTRATADA deverá estar disponível no último mês de contrato para transferência do serviço à nova contratada. Isso inclui acesso às contas de usuários, transferência da base de conhecimento e ao espaço físico que eventualmente venha a ser utilizado pela mesma.

ANEXO A- MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** com sede na Av. Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080, inscrito no CNPJ sob o n.º 31.443.526/0001-70, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada em **<ENDEREÇO>**, inscrito no CNPJ sob o n.º **<CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- 32.3.1.1 Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- 32.3.1.2 Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- 32.3.1.3 Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

- I. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- 32.3.1.4 Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- 32.3.1.5 Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- 32.3.1.6 Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA QUINTA– DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- 32.3.1.7A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- 32.3.1.8A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- 32.3.1.9 Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- 32.3.1.10 O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- 32.3.1.11 Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- 32.3.1.12 O acréscimo, a complementação, a substituição e o esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo

também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

32.3.1.13 Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Rio de Janeiro, de de 20

De Acordo

PELA CONTRATANTE

PELA CONTRATADA

<Nome>
<Matrícula>

<Nome>
<Qualificação>

Testemunhas

<Nome>
<Qualificação>

<Nome>
<Qualificação>

ANEXO B – HISTÓRICO DE QUANTITATIVO DE CHAMADOS E TEMPO DE
ATENDIMENTO DOS ÚLTIMOS 6 MESES

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	2018
Dias úteis	18	16	20	19	20	19	21	133
Número Total de Atendentes (Analistas e Estagiários)	96	81	84	94	90	90	97	632
TEMPO ATENDIMENTO								
Média de Tempo em Bloqueio por Dia por atendente (minutos)	24	26	24	21	25	23	21	164
Tempo Médio de Atendimento (minutos)	5:30	5:09	05:14	05:17	05:20	05:29	05:14	13:13
Tempo Médio de Fila de Espera (minutos)	3:24	3:12	05:39	05:26	04:09	04:39	03:23	5:52

ATENDIMENTO - RECEPTIVO

Total de ligações para a CRC (atendidas e não atendidas)	144.919	116.079	158.413	149.754	140.206	132.056	146.740	988.167
Total de ligações Atendidas	55.363	45.301	57.729	57.029	60.751	51.379	65.145	392.697
Nível de Serviço (%)	38	39	36	38	43	39	44	
ATENDIDA - que não passaram pela fila	4.957	6.601	7.712	8.400	8.228	4.871	11.966	52.735
ATENDIDA - que passaram pela fila	50.406	38.700	50.017	48.629	52.523	46.508	53.179	339.962
Total de Chamadas abandonadas	89.556	70.778	100.684	92.725	79.455	80.677	81.595	595.470
Abandonadas na fila de espera	59.104	44.662	65.028	60.063	46.743	44.405	36.244	356.249
Desistidas antes da espera e antes da PA (não esperou nada!)	30.452	26.116	35.656	32.662	32.712	36.272	45.351	239.221
Transbordo (sinal de ocupado) PERDA	21.561	16.239	12.964	11.670	2.632	15.588	12.311	92.965
NAVEGAÇÃO URA - RECEPTIVO								
Total de Ligações recebidas na URA	155.659	124.888	171.505	163.382	153.100	135.979	142.785	1.047.298
Opção 1 - Trabalhista	4.074	3.331	4.006	4.184	3.901	3.354	3.652	26.502
Opção 2 - Federal	9.185	6.944	9.090	8.716	8.173	7.592	7.725	57.425
Opção 3 - DPGE	108.432	85.923	120.610	114.569	105.377	94.683	99.960	729.554
Opção Inválida	20.764	17.212	23.174	22.242	21.432	18.212	19.658	142.694
Abandono na URA	13.204	11.478	14.625	13.671	14.217	12.138	11.790	91.123
NAVEGAÇÃO URA - PLANTÃO								
Total de Ligações recebidas na URA	27.989	23.964	27.417	25.612	21.938	18.692	12.746	158.358

Opção 1 - Casos Urgentes	4.085	3.886	3.825	3.141	2.794	2.217	1.672	21.620
Opção 2 - Casos Não-Urgentes	11.688	9.687	9.503	8.371	6.779	6.059	4.060	56.147
Opção Inválida	4.660	4.226	4.768	4.507	4.272	3.288	1.985	27.706
Abandono na URA	7.556	6.165	9.321	9.593	8.093	7.128	5.029	52.885

ANEXO C – SCRIPTS DE ATENDIMENTO ATUALMENTE IMPLEMENTADOS

Inventário

Documentos Necessários dos Herdeiros (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Certidão de Nascimento ou Casamento do falecido
- Certidão de Óbito
- Documento de Identidade Oficial com Foto do Falecido
- CPF do Falecido
- Comprovante de residência do Falecido.
- Documentos dos bens do Falecido.
- Extratos da Conta Bancária do Falecido.
- Extrato dos Benefícios, como o FGTS, PIS do Falecido.

ATENÇÃO: Caso um dos herdeiros tenha falecido, levar a Certidão de Óbito.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Procuração

Documentos Necessários do Outorgante e do Outorgado (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de residência em seu nome.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

2ª VIA DA CERTIDÃO DE NASCIMENTO

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Cartório onde foi feito o registro
- Nome completo
- Data de nascimento
- Local (cidade) do nascimento
- Nome do pai e da mãe

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

2ª Via Certidão de Casamento

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Cartório onde foi feito o registro
- Nome completo dos nubentes
- Data de casamento
- Local (cidade) onde foi realizado o casamento
- Nome do pai e da mãe dos nubentes.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

2ª Via de Carteira de Identidade

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Número da Identidade
- Estado emissor da identidade

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Nada Consta

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Quatro Cópias da Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Quatro Cópias do Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- Quatro Cópias do CPF.
- Quatro Cópias da Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Quatro Cópias do Comprovante de residência.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Curatela

Documentos Necessários do Requerente e da Pessoa a ser Interditada (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Certidão de nascimento ou de casamento dos filhos da pessoa a ser interditada.
- Documentos dos bens do Requerente e da pessoa a ser Interditada.
- Levar anotado o Nome, CPF, identidade e endereço completo de três testemunhas. As testemunhas não precisam comparecer no atendimento da Defensoria Pública.
- Atestados médicos e outros documentos que comprovem a causa da interdição, declarando as condições do paciente, esclarecendo se o mesmo possui condições mentais de reger sua pessoa e seus bens. O médico deverá descrever qual o tipo da doença com a CID (Classificação Internacional de Doenças)
- Declaração de duas pessoas, devidamente qualificadas, afirmando ser o Requerente pessoa idônea, nada havendo que desabone sua conduta.
- Atestados médicos do requerente demonstrando que possui boa saúde física e mental.
- Se o Requerente for casado, declaração de concordância do cônjuge
- Declaração de concordância dos filhos da pessoa a ser Interditada concordando com o pedido de Interdição - levar também, se possível, Certidões de Nascimento/Casamento, Cédulas de Identidade, CPF e comprovante de residência dos filhos.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Alvará Judicial

Documentos Necessários dos Herdeiros (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Certidão de Óbito
- CPF do Falecido
- Comprovante de residência do Falecido.
- Extratos da Conta Bancária do Falecido.
- Extrato dos Benefícios, como o FGTS, PIS do Falecido.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Vizinhança

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de residência em seu nome.
- Documentos que comprovem a propriedade ou posse do imóvel.
- Descrição dos Danos
- Três Orçamentos de Reparo, se for o caso.
- Nome e endereço de três testemunhas.
- Registro de Ocorrência, se houver

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

DIVÓRCIO LITIGIOSO

Documentos Necessários dos Cônjuges (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência atual.
- Certidão de Nascimento dos filhos, mesmo se maiores de idade.
- Se houver bens a partilhar: fotocópias dos documentos dos bens. No atendimento deverá ser informado o valor de mercado dos bens.
- Se já houver Ação de Alimentos ou Guarda de Menor ou Regulamentação de Visitas, levar a cópia da sentença e o número do processo.

ATENÇÃO. SE AMBOS OS CÔNJUGES ESTIVEREM DE ACORDO COM O DIVÓRCIO, DEVERÃO COMPARECER JUNTOS AO ATENDIMENTO.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Saúde Pública

Documentos Necessários do Representante e do Requerente (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de residência em seu nome.
- Atestado ou laudo médico original do SUS ou conveniado, com letra legível, especificando a doença e a necessidade do tratamento com os medicamentos necessários; o tempo de utilização dos mesmos, se for o caso; e a posologia, ou ainda internação e realização de exame. (data do laudo com prazo máximo de 01 (um) mês e deve ser expedido por hospital do SUS ou conveniado)
- Preço médio dos medicamentos.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

OFERTA DE ALIMENTOS

Documentos Necessários do Ofertante e do Menor: (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF
- Última declaração de Imposto de Renda
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome
- Cópia das certidões de nascimento de todos os filhos do alimentante, mesmo daqueles que não serão réus nesta ação.
- Cópia dos comprovantes de despesas relativas à pessoa que receberá os alimentos, tais como: comprovantes de gastos com escola, farmácia, vestuário, etc., caso o ofertante já arque com as despesas.
- Levar anotado nome e endereço residencial completo, inclusive o CEP da pessoa a quem se pretende oferecer alimentos, e o nome e endereço completo de seu pai ou sua mãe.
- Levar anotado nome e endereço completo, inclusive o CEP, do empregador de quem pretende oferecer os alimentos. Se for militar, indicar a patente e a unidade em que está servindo.
- Levar anotado nome e endereço completo de três testemunhas que saibam dos fatos.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Guarda e Responsabilidade – pelos Pais

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Certidão de Nascimento dos Filhos
- Atestado médico (original) do Requerente e dos filhos, declarando que gozam de boa saúde física e mental, não possuindo doença infecto-contagiosa.
- Declaração de duas ou mais pessoas, com a devida qualificação, afirmando ser o Requerente pessoa idônea, cumpridora de seus deveres.
- Se for o caso, prova de que a outra parte não tem condições de ter a guarda do menor.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Usucapião

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome.
- Documentos que comprovem a posse do imóvel
- Declaração de três testemunhas que comprovem a posse do imóvel declarando o tempo.
- Fotografias do local se houver
- Se houver ,a planta do imóvel
- Se houver, a Certidão de Ônus Reais (RGI) do imóvel que será objeto da ação de usucapião;
- No caso de apartamento, planta de pavimento tipo, isto é, planta que aparece todo o andar (corredores e apartamentos)
- Outros documentos do imóvel ou terreno.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Dano Material/Moral/Estético

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de residência em seu nome.
- Laudo do Exame de Corpo de Delito, se houver.
- Laudo Médico natureza da lesão, tratamento específico, necessidade de internação, necessidade de fisioterapia, incapacidade temporária ou permanente para o trabalho, se for o caso.
- Documentos relativos às despesas relacionadas aos danos sofrido, se for o caso
- Em caso de falecimento, Certidão de Óbito e comprovante de despesas com funeral.
- Nota fiscal do bem, caso tenha
- Comprovante da compra (recibo, nota, cupom, etiqueta)
- Qualquer comprovante da reclamação com a empresa (e-mail, carta, nº. de protocolo da reclamação, nome do atendente, data da reclamação)
- Contrato, caso tenha
- Registro de Ocorrência Policial; Prontuário Médico e gastos com medicamentos, se houver.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

HABILITAÇÃO DE CASAMENTO

Documentos Necessários dos Noivos (ORIGINAL E CÓPIA)

- Três Cópias da Certidão de Nascimento ou Casamento de cada um.
- Três Cópias do Documento de Identidade Oficial com Foto de cada um (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- Três Cópias do CPF de cada um.
- Três Cópias da Última declaração de Imposto de Renda de cada um.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Três Cópias do Comprovante de renda de cada um para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Três Cópias do Comprovante de residência de cada um
- Se o casal já tiver filhos, levar a certidão de nascimento dos menores.

ATENÇÃO. Ambos os NOIVOS deverão comparecer no dia do atendimento para assinar o ofício de gratuidade.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

ALIMENTOS PARA FILHOS

Documentos Necessários do Menor e do Representante Legal: (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF
- Última declaração de Imposto de Renda
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência em seu nome
- Certidão de Nascimento dos filhos.
- Nome e endereço residencial e profissional completo, inclusive o CEP, da pessoa que vai pagar a pensão.
- Levar anotado o número de conta e agência bancária em nome do menor ou do responsável a ser depositada a pensão.
- Levar anotado o Nome, CPF, identidade e endereço completo de três testemunhas que saibam dos fatos. As testemunhas não precisam comparecer no atendimento da Defensoria Pública.
- Se for possível, o contracheque da pessoa que vai pagar a pensão ou levar anotado o valor do salário mensal, mesmo que aproximado.
- Comprovantes de todas as despesas do menor, tais como escola, material escolar, cursos, plano de saúde, dentista entre outros.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Bancos e Financeiras

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de residência em seu nome.
- TODOS os extratos e comprovantes de pagamento
- TODOS os contratos
- Certidão do SPC e SERASA

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

Reconhecimento/Dissolução de União Estável

Documentos Necessários (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Nascimento ou Casamento.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.
Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.
- Comprovante de residência em seu nome.
- Certidão de Nascimento dos filhos.
- Cópia dos documentos relativos aos bens adquiridos pelos Companheiros durante a União.
- Declaração de 02 (duas) ou mais testemunhas comprovando a existência da união e dos bens adquiridos.
- Cópia de todos os documentos que possam comprovar a convivência.
- Se um dos Companheiros for falecido: levar o atestado de óbito. Neste caso, deverá ser informado o nome e endereço completo, inclusive o CEP, dos herdeiros e, se forem menores, de seu representante legal.
- Nome e endereço do Companheiro.
- Indicar o nome e endereço completo, com CEP, de 3 testemunhas.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do atendimento, assim como eventual autenticação das cópias.

DIVORCIO EXTRAJUDICIAL

Documentos Necessários dos Cônjuges (ORIGINAL E CÓPIA)

- Certidão de Casamento emitidas há menos de 06 meses.
- Documento de Identidade Oficial com Foto (exemplo: RG, Carteira de Motorista ou Carteira de Trabalho)
- CPF.
- Última declaração de Imposto de Renda.

Caso não declare Imposto de Renda, acessar o site da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); para imprimir o Comprovante de Situações das Declarações.

- Comprovante de renda para que seja verificado o direito à gratuidade de justiça
- Comprovante de residência atual.
- Escritura de pacto antenupcial, se houver;
- Certidão de Nascimento dos filhos, mesmo se maiores de idade.
- Se houver bens a partilhar: fotocópias dos documentos dos bens. No atendimento deverá ser informado o valor de mercado dos bens.
- Se já houver Ação de Alimentos ou Guarda de Menor ou Regulamentação de Visitas, levar a cópia da sentença e o número do processo.

ATENÇÃO. SE AMBOS OS CÔNJUGES ESTIVEREM DE ACORDO COM O DIVÓRCIO, DEVERÃO COMPARECER JUNTOS AO ATENDIMENTO.

Outros documentos que se fizerem necessários, serão solicitados pelo Defensor Público no curso do



**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
PROPOSTA DETALHE**

ANEXO II
Licitação por Pregão Eletrônico nº. 056/18
A Realizar-se em 12/12/2018 às 14:00 horas
Requisição nº. PES 0104/2018
Processo nº. E-20/001/.004470/2018

A firma ao lado mencionada propõe fornecer ao Estado do Rio de Janeiro, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constante do EDITAL nº. 056/18

CARIMBO DA FIRMA

ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE (ID SIGA)	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO COM ICMS(R\$)		PREÇO SEM ICMS (R\$)	
					UNIT.	TOTAL	UNIT.	TOTAL
01	0243.001.0018 (ID - 117052)	SERVICOS DE IMPLANTACAO DE SOLUCAO DE SOFTWARE, DESCRIÇÃO: AQUISICAO DE SOLUCAO INTEGRADA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO DENOMINADA CALL CENTER INCLUINDO SOFTWARE, HARDWARE E SERVICOS OBS.: O detalhamento completo encontra-se discriminado no Termo de Referência (anexo I) deste edital. É OBRIGATÓRIA A APRESENTAÇÃO DA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS UNITÁRIOS. VALOR MENSAL R\$: VALOR GLOBAL R\$:	UN	1				
DATA / /			FIRMA PROPOENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL					



**SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
PROPOSTA DETALHE**

ANEXO II

Licitação por Pregão Eletrônico nº. 056/18
A Realizar-se em 12/12/2018 às 14:00 horas
Requisição nº. PES 0104/2018
Processo nº. E-20/001/004470/2018

A firma ao lado mencionada propõe fornecer ao Estado do Rio de Janeiro, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constante do EDITAL nº. **056/18**

CARIMBO DA FIRMA

ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE (ID SIGA)	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO COM ICMS(R\$)		PREÇO SEM ICMS (R\$)	
					UNIT.	TOTAL	UNIT.	TOTAL
		<p><u>DADOS BANCÁRIOS</u> <u>/LICITANTE:</u> <u>Banco (Nome/Número)</u> <u>Aq. (Nome/número)</u> <u>Conta Corrente nº:</u> <u>INFORMAÇÕES PARA</u> <u>FATURAMENTO:</u> <u>DEFENSORIA PÚBLICA DO</u> <u>ESTADO DO RIO DE</u> <u>JANEIRO – DPGE/RJ</u> <u>CNPJ: 31.443.526/0001-70</u> <u>INSC.ESTADUAL: ISENTO</u> <u>END: Av. Marechal Câmara,</u> <u>314 – Centro/RJ.</u></p>						
DATA / /			FIRMA PROPOENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL					

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO AO ART. 7º, XXXIII DA CF/88 PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº 056/18, promovido por essa Defensoria, na Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro, Rio de Janeiro – RJ, que a empresa _____ (Nome Completo) – CNPJ nº _____, com sede (ou domicílio) no (endereço completo), por mim representada, não possui em seu quadro funcional nenhum menor de 18 (dezoito) anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de 16 (dezesseis) anos, em obediência ao art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Local, _____ de _____ de _____

(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

NOTA: Se for o caso, o licitante deverá declarar também que possui menores de 14 (catorze) anos em seu quadro funcional na categoria de aprendiz.

ANEXO IV

MINUTA

CONTRATO N.º XXX/2018

Contrato para contratação de empresa para aquisição e implantação de solução de sistema de central e atendimento, incluindo todo o software e hardware necessário para o seu pleno funcionamento, incluindo-se a respectiva instalação, configuração, adequação da solução às necessidades da DPRJ, e a prestação de serviço de treinamento, atualização, suporte e manutenção, durante a vigência contratual.. QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPE/RJ E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, NA FORMA ABAIXO:

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPE/RJ, doravante denominada **CONTRATANTE**, inscrita no CNPJ sob o n.º 31.443.526/0001-70, com sede à Avenida. Marechal Câmara, n.º 314, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.020-080, representada neste ato pela Secretária Geral, Dra. **MÁRCIA CRISTINA CARVALHO FERNANDES**, e a empresa **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, situada à XXXXXXXXXXXXX, n.º XX, XXXXXXXXXXX, RJ, CEP: XXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob n.º XXXXXXXXXXX, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu XXXXXX Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, brasileiro, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, portador da carteira de identidade n.º XXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX e inscrito no CPF sob n.º XXXXXXXXXXX, residente e domiciliado na XXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX, RJ, resolvem celebrar o presente Contrato para contratação de **empresa para aquisição e implantação de solução de sistema de central e atendimento, incluindo todo o software e hardware necessário para o seu pleno funcionamento, incluindo-se a respectiva instalação, configuração, adequação da solução às necessidades da DPRJ, e a prestação de serviço de treinamento, atualização, suporte e manutenção, durante a vigência contratual.**, com fundamento no processo administrativo n.º **E-20/001/004470/2018**, decorrente do Pregão Eletrônico n.º **056/18**, que se regerá pelas normas da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1.993 e alterações, pela Lei Estadual n.º 287, de 04 de Dezembro de 1979 e Decretos Estaduais n.ºs. 3.149, de 28 de abril de 1980 e 42.301, de 12 de fevereiro de 2010, do instrumento convocatório, aplicando-se a este Contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, bem como pelas Cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA; (DO OBJETO E DO REGIME DE EXECUÇÃO)

O presente Contrato tem por objeto a **contratação de empresa para aquisição e implantação de solução de sistema de central e atendimento, incluindo todo o software e hardware necessário para o seu pleno funcionamento, incluindo-se a respectiva instalação, configuração, adequação da solução às necessidades da DPRJ, e a prestação de serviço de treinamento, atualização, suporte e manutenção, durante a vigência contratual.**, na forma do Termo de Referência e do Edital, partes integrantes do instrumento convocatório.

PARÁGRAFO ÚNICO: O objeto será executado segundo o regime de execução por preço global.

CLÁUSULA SEGUNDA: (DO PRAZO)

O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de **XX/XX/201X**, desde que posterior à data de publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta Cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja mais vantajosa para a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA: (DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE)

Além das obrigações previstas no Termo de Referência, anexo deste instrumento, a **CONTRATANTE** deverá, ainda:

CONSTITUEM OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

- a) Realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste Contrato;
- b) Fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente Contrato;
- c) Exercer a fiscalização do Contrato; e
- d) Receber provisória e definitivamente o objeto do Contrato nas formas definidas no edital e no Contrato.

CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das obrigações previstas no Termo de Referência, anexo deste instrumento, a **CONTRATADA** deverá, ainda:

CONSTITUEM OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- a) conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da Proposta de Preços e da legislação vigente;
- b) prestar o serviço no endereço constante da Proposta Detalhe;
- c) prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- d) iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- e) comunicar ao Fiscal do Contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- f) responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
- g) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e as suas expensas, bens ou prestações objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;
- h) observado o disposto no art. 68 da Lei nº. 8.666/93, designar e manter preposto, no local do serviço, que deverá se reportar diretamente ao Fiscal do Contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços;
- i) elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do Contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- j) manter em estoque um mínimo de materiais, peças e componentes de reposição regular e necessários à execução do objeto do Contrato;
- l) manter, durante toda a duração deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;

m) cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar seu adimplemento, na forma da CLÁUSULA OITAVA (DA RESPONSABILIDADE);

n) indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **CONTRATANTE**, aos usuários ou terceiros;

o) observar o cumprimento do quantitativo de pessoas com deficiência, estipulado pelo art. 93, da Lei Federal n.º 8.213/91; e

p) na forma da Lei Estadual n.º 7.258, de 2016, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados a este Contrato está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I – até 200 empregados 2%;

II – de 201 a 500..... 3%;

III – de 501 a 1.000..... 4%;

IV – de 1.001 em diante..... 5%.

q) manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual nº 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública

r) a contratada compromete-se a implantar o Programa de Integridade no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da data de celebração do presente contrato, na forma da Lei nº 7.753, de 17 de outubro de 2017.

CLÁUSULA QUINTA: (DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA)

As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 201X, assim classificados:

Natureza das Despesas:

Fonte de Recurso:

Programa de Trabalho:

PARÁGRAFO ÚNICO: As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

CLÁUSULA SEXTA: (VALOR DO CONTRATO)

Dá-se a este Contrato o valor total de R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

CLÁUSULA SÉTIMA: (DA EXECUÇÃO DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO)

O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as Cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 03 (três) membros designados pela Diretoria de Gestão de Pessoas conforme ato de nomeação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O objeto do Contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem as do pagamento, na seguinte forma:

a) provisoriamente, após parecer circunstanciado dos servidores a que se refere o PARÁGRAFO PRIMEIRO, que deverá ser elaborado no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a entrega do serviço; e

b) definitivamente, mediante parecer circunstanciado dos servidores a que se refere o PARÁGRAFO PRIMEIRO, após decorrido o prazo de 05 (cinco) dias, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A comissão à que se refere o PARÁGRAFO PRIMEIRO, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarão em registro próprio as ocorrências relativas à execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicarão o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

PARÁGRAFO QUARTO: A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

PARÁGRAFO QUINTO: A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do Contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

PARÁGRAFO SEXTO: Na forma da Lei Estadual n.º 7.258, de 2016, se procederá à fiscalização do regime de cotas do que se trata a alínea p da CLÁUSULA QUARTA, realizando a verificação no local do cumprimento da obrigação assumida no Contrato.

CLÁUSULA OITAVA: (DA RESPONSABILIDADE)

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do Contrato, podendo a **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao Contrato, prova de que:

a) está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas, em se tratando de cooperativas, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;

- b) está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e
- d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA** será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito de negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei n.º 8.212, de 1991, da comprovação de regularidade fiscal em relação aos tributos incidentes sobre a atividade objeto deste Contrato e do Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

PARÁGRAFO QUARTO: A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO ensejará a imediata expedição de notificação à **CONTRATADA**, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

PARÁGRAFO QUINTO: Permanecendo a inadimplência total ou parcial o Contrato será rescindido.

PARÁGRAFO SEXTO: No caso do PARÁGRAFO QUINTO, será expedida notificação à **CONTRATADA** para apresentar prévia defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 01 (um) ano.

CLÁUSULA NONA: (CONDIÇÕES DE PAGAMENTO)

A **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA** o valor total de R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXXXXXX), sendo o pagamento efetuado de acordo com a execução prevista no Termo de Referência, sendo efetuadas mensal, sucessivamente e diretamente na conta corrente nº. XXXXXX, agência XXXX, de titularidade da **CONTRATADA**, junto ao Banco Bradesco, instituição essa contratada pela DPGE.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: No caso de a **CONTRATADA** estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pela DPGE ou caso verificada pela **CONTRATANTE** a impossibilidade de a **CONTRATADA**, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pela DPGE, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei n.º 287/79.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA** deverá encaminhar a fatura para pagamento aos Fiscais do Contrato, sito à Avenida. Marechal Câmara, n.º 314, Centro, Rio de Janeiro, RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS, bem como comprovante de atendimento aos encargos previstos no PARÁGRAFO SEGUNDO da CLÁUSULA OITAVA, todos relativos à mão de obra empregada no Contrato.

PARÁGRAFO QUARTO: Satisfeitas as obrigações previstas nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

PARÁGRAFO QUINTO: Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo (s) agente (s) competente (s).

PARÁGRAFO SEXTO: Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à **CONTRATADA**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M/FGV e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

PARÁGRAFO OITAVO: Tratando-se de mão de obra alocada exclusivamente no Contrato, decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data do orçamento a que essa proposta se referir, assim entendido o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação, poderá a **CONTRATADA** fazer jus ao reajuste do valor contratual referente aos custos decorrentes de mão de obra, se estes estiverem vinculados às datas-bases dos referidos instrumentos, aplicando-se o índice que tiver sido homologado, quando for o caso, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

PARÁGRAFO NONO: A anualidade dos reajustes será sempre contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Os reajustes serão precedidos de requerimento da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta o reajuste.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quanto se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, convenção coletiva ou dissídio.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: Na ausência de lei federal, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, o reajuste contratual poderá derivar de lei estadual que fixe novo piso salarial para a categoria, nos moldes da Lei Complementar n.º 103/2000.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: O preço dos demais insumos poderá ser reajustado após 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, de acordo com o IGP-M/FGV, que deverá retratar a variação efetiva dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts. 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: As partes convencionam que o prazo decadencial para a **CONTRATADA** solicitar o pagamento do reajuste contratual, que deverá ser protocolizado na Unidade Protocoladora do órgão contratante, é de 60 (sessenta) dias, contados da publicação do índice ajustado contratualmente, sob pena de decair o seu respectivo direito de crédito, nos termos do art. 211, do Código Civil.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: A **CONTRATADA** deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS n.º 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS n.º 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita nas alíneas a, b, c, d e e, do § 1º, do art. 2º da Resolução SEFAZ n.º 971/2016.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO: Na forma da Lei Estadual n.º 7.258, de 2016, caso a **CONTRATADA** não esteja aplicando o regime de cotas de que trata a alínea p, da CLÁUSULA QUARTA, suspender-se-á o pagamento devido, até que seja sanada a irregularidade apontada pelo órgão de fiscalização do Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO: A correção dos valores a serem pagos à **CONTRATADA** em virtude de acordo, convenção ou dissídio coletivo, inicia-se da data do requerimento do prestador do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA: (DA GARANTIA)

A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Caso o valor do Contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Nos casos em que os valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

PARÁGRAFO QUARTO: O levantamento da garantia contratual por parte da **CONTRATADA**, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

PARÁGRAFO QUINTO: Para a liberação da garantia, deverá ser demonstrado o cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas relativas à mão de obra empregada no Contrato.

PARÁGRAFO SEXTO: A **CONTRATANTE** poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 03 (três) meses após o encerramento da vigência do Contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela **CONTRATADA**, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao Contrato ou do reaproveitamento dos empregados em outra atividade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: (DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO)

O presente Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no artigo 65, da Lei n.º 8.666/93, mediante Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: (DA RESCISÃO)

O presente Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da **CONTRATANTE**, pela inexecução total ou parcial do disposto na CLÁUSULA QUARTA ou das demais cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei n.º 8.666/93, sem que caiba à **CONTRATADA** direito a indenizações de qualquer espécie.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado a **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A declaração de rescisão deste Contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, a DPE/RJ poderá: a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à **CONTRATADA** e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente; b) cobrar da **CONTRATADA** multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado dos serviços não-executados e; c) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: (DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES)

O contratado que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida 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 impedido de licitar e contratar com A Administração Pública, e terá o seu registro no Cadastro de Fornecedores suspenso pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital, contrato e das demais cominações legais.

Nota explicativa: As condutas do contratado, verificadas pela Administração Pública contratante, para fins deste item são assim consideradas:

I - retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;
- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

PARÁGRAFO SEGUNDO: - Quando a penalidade envolver prazo ou valor, a natureza e a gravidade da falta cometida também deverão ser considerados para a sua fixação.

PARÁGRAFO TERCEIRO: - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do órgão licitante, devendo ser aplicada pela autoridade competente, na forma abaixo descrita:

- a) a advertência e a multa, previstas nas alíneas a e b, do caput, serão impostas pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual n.º 3.149/80;
- b) a suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do caput, será imposta pelo próprio Defensor Público Geral do Estado ou pelo Ordenador de Despesa, na forma do parágrafo único, do art. 35, do Decreto Estadual n.º 3.149/80, devendo, neste caso, a decisão ser submetida à apreciação do próprio Defensor Público Geral do Estado; e
- c) a aplicação da sanção prevista na alínea d, do caput, é de competência exclusiva do Defensor Público Geral do Estado.

PARÁGRAFO QUARTO: A multa administrativa, prevista na alínea b, do caput:

- a) corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas;
- b) poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra;
- c) não tem caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
- d) deverá ser graduada conforme a gravidade da infração; e

e) nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato ou do empenho, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual n.º 3.149/80.

PARÁGRAFO QUINTO: Dentre outras hipóteses, a pena de advertência será aplicada à **CONTRATADA** quando não apresentada a documentação exigida nos PARÁGRAFOS SEGUNDO e TERCEIRO da CLÁUSULA OITAVA, no prazo de 10 (dez) dias da sua exigência, o que configura a mora.

PARÁGRAFO SEXTO: A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, prevista na alínea c, do caput:

a) não poderá ser aplicada em prazo superior a 02 (dois) anos;

b) sem prejuízo de outras hipóteses, deverá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido; e

c) será aplicada, pelo prazo de 01 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial do objeto, configurando inadimplemento, na forma prevista no PARÁGRAFO SEXTO, da CLÁUSULA OITAVA.

PARÁGRAFO SÉTIMO: A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea d, do caput, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.

PARÁGRAFO OITAVO: A reabilitação referida pelo PARÁGRAFO SÉTIMO poderá ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

PARÁGRAFO NONO: O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a **CONTRATADA** à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor do Contrato, da nota de empenho ou do saldo não atendido, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do Contrato pela **CONTRATANTE** ou da aplicação das sanções administrativas.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Se o valor das multas previstas na alínea b, do *caput*, e no PARÁGRAFO NONO, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos e os fundamentos legais pertinentes para a aplicação da penalidade, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, no caso de aplicação das penalidades previstas nas alíneas a, b e c, do caput, e no prazo de 10 (dez) dias, no caso da alínea d.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO: Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO: Os licitantes, adjudicatários e contratantes que forem penalizados com as sanções de suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar e a declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro enquanto perdurarem os efeitos da respectiva penalidade.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO: As penalidades serão registradas pela **CONTRATANTE** no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do **SIGA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO: Após o registro mencionado no parágrafo acima, deverá ser remetido para a Coordenadoria de Cadastros da Subsecretaria de Recursos Logísticos da **SEPLAG** o extrato de publicação no Diário Oficial do Estado do ato de aplicação das penalidades citadas nas alíneas c e d do caput, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: (DO RECURSO AO JUDICIÁRIO)

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do Contrato tenha acarretado, quando superiores aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **CONTRATANTE**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

PARÁGRAFO ÚNICO: Caso a **CONTRATANTE** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: (DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA)

O presente Contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresse consentimento do **CONTRATANTE** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a Administração consentir na cessão do Contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação, nos seguintes casos:

I - quando ocorrerem os motivos de rescisão contratual previstos nos incisos I a IV e VIII a XII do art. 83 do Decreto n.º 3.149/1980; e

II - quando tiver sido dispensada a licitação ou esta houver sido realizada pelas modalidades de convite ou tomada de preços.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente-**CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: (EXCEÇÃO DE INADIMPLEMENTO)

Constitui cláusula essencial do presente Contrato, de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade, perante o **CONTRATANTE**, de opor, administrativamente, exceção de inadimplemento, como fundamento para a interrupção unilateral do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO: É vedada a suspensão do Contrato a que se refere o art. 78, XIV, da Lei n.º 8.666/93, pela **CONTRATADA**, sem a prévia autorização judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: (CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO)

A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: (DA PUBLICAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO)

Após a assinatura do Contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, correndo os encargos por conta da **CONTRATANTE**, devendo ser encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do Contrato, na forma e no prazo determinado por este.

PARÁGRAFO ÚNICO: O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: (DO FORO DE ELEIÇÃO)

Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro, comarca da Capital, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente Contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, XX de XXXXXXXX de 2018.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MARCIA CRISTINA CARVALHO FERNANDES
Secretária Geral

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

Testemunhas:

1 - _____
CPF:

2 - _____
CPF:

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO AO DECRETO ESTADUAL Nº 33.925/2003 PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA

DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº 056/18, promovido por essa DPRJ, na Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro, Rio de Janeiro – RJ, que a firma _____ (Nome Completo) – CNPJ nº _____, com sede (ou domicílio) no (endereço completo), por mim representada, atende ao disposto no . Decreto Estadual nº 33.925/2003, apresentando um efetivo de _____ empregados.

Local, _____ de _____ de _____

(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

ANEXO VI

DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

.....(razão social do
licitante)
inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal,
o (a) Sr.(a.), portador(a) da Carteira de
Identidade nº..... e do CPF nº....., DECLARA, para
fins do disposto no subitem 12.9 do Edital do Pregão Eletrônico nº 056/18, sob as sanções
administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é
considerada:

() MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº. 123, de
14/12/2006;

() EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar
nº. 123, de 14/12/2006.

Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo
3º da Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006.

.....
(data)

.....
(representante legal)

OBS. Assinalar com um "X" a condição da empresa.

Este formulário deverá ser preenchido pelas empresas que pretenderem se beneficiar nesta
licitação do regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº. 123/2006.

ANEXO VII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE
PROPOSTA
E-20/001/001.004470/2018

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO), doravante denominado LICITANDO, para fins do disposto no **item 15.2.1** do **Edital Nº 056/18**, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

- a) A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001.004470/2018**, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001.004470/2018**, por qualquer meio ou qualquer pessoa;
- c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001.004470/2018**, quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do **E-20/001.004470/2018**, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** antes da abertura oficial das propostas e;
- f) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local, _____ de _____ de _____

(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE

Local e data

À

Comissão de Pregão

a/c Sr.

Pregoeiro (a)

Referente ao Pregão Eletrônico DPRJ nº 056/18,

_____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na(endereço completo) , neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, expedida por _____, **DECLARA**, sob as penas da Lei, que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária da participação em licitação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem.

ENTIDADE

(nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is) com firmas reconhecidas) CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado c/ CNPJ)