



## ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO DE SERVIÇOS N.º .../2023

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, órgão administrativo do MINISTÉRIO PÚBLICO, inscrita no CNPJ sob n.º 93.802.833/0001-57, com sede na Rua General Andrade Neves, n.º 106, Centro, nesta Capital, CEP 90010-210, por seu representante legal, como CONTRATANTE, e \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob n.º \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_/\_\_\_\_, na \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, CEP n.º \_\_\_\_\_, telefone \_\_\_\_\_, *email* \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, como CONTRATADA, celebram o presente CONTRATO DE SERVIÇOS, decorrente do Pregão Eletrônico n.º 129/2023, procedimento n.º 01236.000.604/2023, regido pelas Leis Federais n.º 10.520/02 e n.º 8.666/93, pela Lei Complementar nº 123/06, e atualizações, pelas Lei Estaduais n.º 13.706/11 e 11.389/99, pelo Decreto Estadual 42.434/03, pelos Provimentos PGJ/RS n.º 04/2023, 09/2023, 33/08, 47/05, e 54/02, bem como pelo termo de referência e proposta apresentada pela CONTRATADA, os quais são parte integrante deste ajuste, nos seguintes termos e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

É objeto deste ajuste a contratação de serviços de assistência técnica e suporte para programação, configuração, ampliação e manutenção preventiva, preditiva e corretiva, com fornecimento de peças de reposição para uma Central Telefônica Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise, Bastidores Remotos Alcatel-Lucent, software de tarifação e gerenciamento OmniVista 8770, software de comunicação Alcatel-Lucent RAINBOW, software para o Centro de Atendimento (Contact Center) Alcatel-Lucent OmniTouch CC Standard Edition, denominada "*Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS*" (item 5 do Anexo I



do Edital), em conformidade com as especificações técnicas e demais características constantes do Anexo I do Edital e da proposta da CONTRATADA, que integram o presente, independentemente de transcrição.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DO ESCOPO DOS SERVIÇOS**

2.1 Os Serviços de Manutenção Corretiva consistem em:

2.1.1 Prestar serviços de manutenções nos equipamentos que compõem a Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS, com suporte técnico local e remoto e a correção dos problemas apresentados, objetivando manter os mesmos em perfeitas condições de funcionamento e plena capacidade da Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS.

2.1.2 Realizar as configurações necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, seja através de acesso remoto ou diretamente no local de instalação, substituição de peças defeituosas ou fora da conformidade mínima do equipamento.

2.1.3 Realizar configuração, alterações cadastrais, inclusões e/ou exclusões lógicas de ramais (analógicos, digitais ou IPs).

2.1.4 Prestar manutenção aos conjuntos alimentadores/retificadores, placas de ramais, fontes de alimentação, aparelhos atendedores, mesas físicas, mesas virtuais, e as interfaces de entroncamento e interligação, ou seja, sempre que houver a necessidade de substituição destes, a CONTRATADA deverá fazê-la por equipamento, módulo, componente ou placa eletrônica, em perfeito estado de funcionamento, com configuração igual ou superior ao substituído, com a anuência da CONTRATANTE e sem custos extras para a mesma.



2.1.5 Substituir placa de 8 e 16 ramais analógicos (SLI2-8 e SLI2-16) quando esta alcançar o total de duas portas de ramais, ou mais, com defeitos irreparáveis.

2.1.6 Substituir placa de 32 ramais analógicos (EZ-32) quando esta alcançar o total de quatro portas de ramais, ou mais, com defeitos irreparáveis.

2.1.7 Realizar os serviços de substituição das baterias automotivas, que compõem o banco dos retificadores da central telefônica Alcatel-Lucent. Nesse caso, as novas baterias serão fornecidas pelo CONTRATANTE.

2.2 Os Serviços de Manutenção Preventiva e Preditiva consistem em:

2.2.1 Revisar os equipamentos e ambiente da instalação, execução dos testes padrões específicos de cada equipamento de acordo com instruções do fabricante, ou testes especificados pelo CONTRATANTE, diagnóstico de anomalias que possam vir a ocorrer e dos defeitos já apresentados.

2.2.2 Fazer manutenção preventiva mensalmente, com a emissão de relatório técnico de avaliação de funcionamento da Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS (encaminhado por e-mail para a Unidade de Equipamentos - equipamentos@mprs.mp.br), atestando o perfeito funcionamento dos serviços de telefonia no período avaliado ou apontando eventuais anomalias constatadas, as respectivas providências tomadas ou as que devem ser efetivadas para a devida correção.

2.2.3 Monitorar o funcionamento dos softwares e aplicativos da Infraestrutura Alcatel Lucent/MPRS, mantendo os mesmos atualizados e no melhor nível de desempenho, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.



2.2.4 Avaliar as possibilidades e consequências de alterações de configurações dos softwares e aplicativos da Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, objetivando ampliar recursos ou elevar o desempenho de todo o sistema.

2.2.5 Emitir relatório com parecer técnico, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, sobre assuntos relacionados a consequências e resultados previstos com possíveis alterações/ampliações de configurações de hardware/software da Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS.

2.2.6 As recomendações de alterações em softwares e aplicativos dos equipamentos deverão ser encaminhadas à CONTRATANTE, contendo as razões do procedimento, para análise, autorização ou não dos serviços. Estes serviços não poderão resultar em custos extras à CONTRATANTE.

2.3. Os Serviços de suporte técnico aos usuários consistem em:

2.3.1 Realizar os serviços de instrução e de apoio para a equipe de Técnicos da Unidade de Equipamentos com relação às programações dos telefones IPs (marca AlcatelLucent), digitais e analógicos, em seus parâmetros, funções e teclas.

2.3.2 Instruir e prestar apoio sobre as funcionalidades e operacionalidade dos terminais IPs (marca Alcatel-Lucent), inclusive as facilidades disponíveis aos ramais analógicos de outras fabricantes (desde que homologados pela Alcatel-Lucent) que estão instalados em posição de ramal e distribuídos na rede interna de telefonia.

2.3.3 Instruir e prestar apoio sobre as funcionalidades e operacionalidade dos terminais de gerenciamento de chamadas aplicadas às mesas físicas e virtuais.



2.3.4 Quando ocorrer a necessidade de interrupção dos serviços do Centro de Atendimento (Contact Center), a Unidade de Apoio ao Usuário (fone 51-32951770 e e-mail *apoio@mprs.mp.br*) deverá igualmente ser comunicada pela CONTRATADA.

2.4 Quanto ao Serviço de Suporte e Manutenção do software Alcatel-Lucent OmniVista 8770:

2.4.1 Consiste na gestão e administração do sistema de tarifação, monitorando a coleta de bilhetes gerados pelas centrais Alcatel-Lucent, atualização de tarifas, atualização do software e horários quando houver mudanças (horário de verão).

2.4.2 Gerenciar as principais facilidades de bilhetagem de chamadas de entrada, de saída e internas (ramal-ramal), disponibilizadas pelas centrais Alcatel-Lucent.

2.4.3 A CONTRATADA deverá enviar relatórios mensais, com informações referentes às chamadas geradas e recebidas pelas centrais Alcatel-Lucent.

2.4.4 Os relatórios mensais deverão ser customizados conforme necessidade da CONTRATANTE.

2.5 Quanto aos Serviços de Suporte e Manutenção do software Alcatel-Lucent RAINBOW, a CONTRATADA deverá:

disponibilizar, durante a vigência do contrato, 50 licenças de usuários Rainbow Enterprise e 50 licenças de usuários Rainbow Business, software de comunicação Alcatel-Lucent RAINBOW;



a) manter em pleno funcionamento o software de comunicação Alcatel-Lucent RAINBOW, que atualmente está restrita às localidades relacionadas no item 3.1 da cláusula terceira - Locais de Prestação dos Serviços, ainda que a CONTRATANTE estenda a utilização do mesmo para todos os usuários do MPRS.

b) instruir e prestar apoio do software de comunicação Alcatel-Lucent RAINBOW sobre suas funcionalidades e operacionalidade.

## 2.6 Informações complementares

2.6.1 As intervenções de assistência técnica nos equipamentos devem preservar a continuidade dos serviços de telefonia da Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS. Quando for inevitável a interrupção de serviços, preferencialmente, os serviços deverão ser agendados para ocorrerem fora do horário de expediente de serviço do Ministério Público do Rio Grande do Sul, item 3.1.2 da cláusula terceira, com prévio conhecimento dos técnicos da Unidade de Equipamentos.

2.6.2 A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada sobre a disponibilidade de atualizações de softwares da Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS. Essas informações serão encaminhadas por escrito à CONTRATANTE.

2.6.3 A CONTRATADA deverá fornecer upgrade para o último RELEASE e manter o equipamento atualizado, sempre que disponibilizado pelo fabricante de toda a Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS, conforme contrato de suporte obrigatório pelo fabricante (SPS – Solution Premier Service).

2.6.4 A contratação NÃO inclui a manutenção da rede interna de telefonia e instalação de ramais nos setores da CONTRATANTE, limitando-se a ação da CONTRATADA, nesses casos, ao diagnóstico de problemas e indicação de solução os



ramais telefônicos. A substituição de aparelhos telefônicos ou a manutenção da rede de cabos metálicos de distribuição de ramais telefônicos é responsabilidade da CONTRATANTE.

2.6.5 A remoção e o transporte de equipamentos, ou partes destes, por eventual necessidade de reparos, ficarão por conta da CONTRATADA.

2.6.6 A CONTRATANTE se reserva o direito de promover melhorias nos equipamentos, tais como inserção e trocas de interfaces fixo-móvel, inclusões de linhas analógicas e/ou digitais, links E1, inserção de equipamentos de comunicação via IP, entre outras, que venham otimizar o desempenho de seu sistema telefônico e propiciar reduções de custos, incluindo alterações de programações e configurações. Nesses casos, a CONTRATANTE deverá informar as mudanças previstas, com antecedência, para a CONTRATADA.

2.6.7 Caso venha a ocorrer processo de ampliação, incorporação de novas funções e outras alterações que a CONTRATANTE considere necessária, e que não esteja inclusa nos serviços contratados, a CONTRATANTE poderá atribuir a terceiros, sendo que a CONTRATADA responsável pelas atividades de manutenção preventiva e corretiva será convidada para acompanhar os serviços de alterações realizados.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### 3.1 Locais de Prestação dos Serviços:

3.1.1 Os serviços de Assistência Técnica serão prestados nos seguintes endereços:



a) Central telefônica marca Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise: Avenida Aureliano de Figueiredo Pinto, 80, 8º andar, torre sul, bairro Praia de Belas, Porto Alegre, RS;

b) Bastidor Remoto tipo 1 e tipo 3 e Central de Atendimento (Contact Center): rua General Andrade Neves, 106, 19º andar, centro histórico, Porto Alegre, RS;

c) Bastidor Remoto tipo 2, marca Alcatel-Lucent, modelo OmniTouch CC Standard Edition: Praça Marechal Deodoro, 110, térreo, bairro Centro Histórico, Porto Alegre, RS;

d) Bastidor Remoto tipo 1 e tipo 3: R. Santana, 440 – Bairro Santana, Porto Alegre, RS;

e) Bastidores Remotos localizados no interior do Estado do Rio Grande do Sul (um por promotoria) nos seguintes endereços e Promotorias de Justiça:

e.1) Promotoria de Alegrete - Avenida Tiaraju, 944 - Bairro Centro - CEP 97546550 - Alegrete – RS;

e.2) Promotoria de Alvorada - Rua Contabilista Vitor Brum, 67 - Bairro Centro - CEP 94814595 - Alvorada – RS;

e.3) Promotoria de Bagé - Av. 20 de Setembro, 1050 - Bairro Centro - CEP 96400051 - Bagé – RS;

e.4) Promotoria de Cachoeira do Sul - Rua Silvio Scopel, 1220 - Bairro Santo Antônio - CEP 96506630 - Cachoeira do Sul – RS;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

UNIDADE DE ACESSORAMENTO JURÍDICO

Procedimento nº **01236.000.604/2023** — Procedimento de Gestão Administrativa

---

e.5) Promotoria de Cachoeirinha - Rua Manatá, 622 - Bairro Monte Carlo - CEP 94940190 - Cachoeirinha – RS;

e.6) Promotoria de Camaquã - Rua Antônio Duro, 250 - Bairro Centro - CEP 96180000 - Camaquã – RS;

e.7) Promotoria de Capão da Canoa - Rua João Cristiano Schffer, 546 - Bairro Zona Nova - CEP 95555000 - Capão da Canoa – RS;

e.8) Promotoria de Carazinho - Rua Bento Gonçalves, 175 - Bairro Centro - CEP 99500000 - Carazinho – RS;

e.9) Promotoria de Estância Velha - Rua Ruy Barbosa, 177 - Bairro Centro - CEP 93600260 - Estância Velha – RS;

e.10) Promotoria de Esteio - Rua Dom Pedro, 230- CEP 93265140 - Esteio – RS;

e.11) Promotoria de Estrela - Rua Cel. Müssnich, 487 - Bairro Centro - CEP 95880000 - Estrela – RS;

e.12) Promotoria de Guaíba - Av. Nestor de Moura Jardim, 327 - Bairro Centro - CEP 92704300 - Guaíba – RS;

e.13) Promotoria de Osório - Av. Jorge Dariva, 1196 - Bairro Centro - CEP 95520000 - Osório – RS;

e.14) Promotoria de Santa Rosa - Rua Buenos Aires, 899 - Bairro Central - CEP 98780735 - Santa Rosa – RS;

e.15) Promotoria de Santana do Livramento - Av. Senador Salgado Filho, 1195 - Bairro Centro - CEP 97573647 - Santana do Livramento – RS;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

UNIDADE DE ACESSORAMENTO JURÍDICO

Procedimento nº **01236.000.604/2023** — Procedimento de Gestão Administrativa

---

e.16) Promotoria de São Borja - Rua Aparício Mariense, 1715 - Bairro Pirahy - CEP 97670000 - São Borja – RS;

e.17) Promotoria de São Gabriel - Rua Onésimo Laureano, 124 - Bairro Centro - CEP 97304032 - São Gabriel – RS;

e.18) Promotoria de São Leopoldo - Av. Unisinos, 89 - Bairro Padre Réus - CEP 93020175 - São Leopoldo – RS;

e.19) Promotoria de São Luiz Gonzaga - Rua Cel. Fernando Machado, 2791 - Bairro Agrícola - CEP 97800000 - São Luiz Gonzaga – RS;

e.20) Promotoria de Sapucaia do Sul - Av. João Pereira de Vargas, 548 - Bairro Centro - CEP 93220190 - Sapucaia do Sul – RS;

e.21) Promotoria de Taquara - Rua Federação, 1850 - Bairro Morro do Leôncio - CEP 95600234 - Taquara – RS;

e.22) Promotoria de Torres - Rua Leonardo Truda, 626 - Bairro Getúlio Vargas - CEP 95560000 - Torres – RS;

e.23) Promotoria de Tramandaí - Rua Vergueiros, 205 - Bairro Zona Nova - CEP 95590000 - Tramandaí – RS;

e.24) Promotoria de Uruguaiana - Rua General Hipólito, 3448 - Bairro São João - CEP 97510230 - Uruguaiana – RS;

e.25) Promotoria de Vacaria - Rua Vila Lobos, 43 - Bairro Carazinho - CEP 95201159 - Vacaria – RS;



3.1.2 O expediente de serviço da CONTRATANTE está compreendido durante os dias úteis, de segunda a sextas-feiras, das 8h30 às 19h.

### 3.2 Abertura de chamados de assistência técnica:

3.2.1 A Assistência Técnica será acionada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário ou receber solicitação de reparos em serviços de telefonia utilizados pelos usuários relacionados à Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS.

3.2.2 Os chamados técnicos serão abertos por e-mail ou via Internet. A CONTRATADA deverá enviar um e-mail de retorno, no prazo máximo de 1 hora útil após a comunicação feita pela CONTRATANTE, para o endereço *ueq-contratadas@mprs.mp.br*, confirmando e informando o número e a abertura do chamado. Qualquer alteração no endereço de e-mail será comunicada previamente pela CONTRATANTE. Admitir-se-á a possibilidade de abertura de chamados por telefone, desde que praticados os mesmos procedimentos descritos anteriormente pela CONTRATADA.

3.2.3 O prazo de atendimento e conclusão do serviço começa a contar a partir da abertura de chamado pela CONTRATANTE.

3.2.4 Os prazos de atendimento respeitarão os critérios apresentados no SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT – Acordo de Nível de Serviço) descrito neste ajuste.

3.2.5 Na comunicação endereçada à assistência técnica da CONTRATADA para a abertura do chamado técnico serão fornecidas apenas as seguintes informações:

- a) anormalidade observada;
- b) nome e telefone do responsável da CONTRATANTE pela abertura do chamado;



c) localização do equipamento e responsável para contato;

d) número do chamado interno da Procuradoria-Geral de Justiça.

3.2.6 Não poderá ser exigida da CONTRATANTE, por parte da CONTRATADA, a realização de verificações, testes, atualizações e procedimentos remotos que envolvam a intervenção física no equipamento, por parte da equipe técnica da CONTRATANTE, bem como solicitação de informações adicionais às explicitadas no item 3.2.5 da cláusula terceira, como condição para a abertura ou solução do chamado junto à CONTRATADA. O CONTRATANTE possui atendimento técnico especializado para filtrar os chamados indevidos e resolver os de fácil solução remota na maior parte dos casos.

3.2.7 Para cada intervenção de manutenção deverá ser registrado um novo chamado técnico, não sendo aceito, em qualquer hipótese, a reabertura de chamados preexistentes para o referido equipamento.

3.2.8 Os procedimentos de manutenção preventiva, em número mínimo de 1 (um) por mês para os equipamentos instalados em, Porto Alegre e de 01 (uma) por semestre para os equipamentos instalados no interior do Estado do Rio Grande do Sul, e sobre os quais não serão gerados ônus adicionais a CONTRATANTE, deverão sempre incluir os locais de instalação dos equipamentos periciados, a própria central telefônica (relacionados no item 3.1 - Locais de Prestação dos Serviços), suas fontes de energia e demais equipamentos complementares.

3.2.9 Em relação às manutenções preventivas, deverá ser emitido laudo resultante dos procedimentos, incluindo data, hora inicial e final dos trabalhos, descrição destes, constatações de irregularidades, valores medidos e providências necessárias e as já realizadas para correção das não conformidades, e quaisquer



observações relevantes, deverão ser apresentados até 48 horas após a inspeção pela CONTRATADA.

3.2.10 Os procedimentos de manutenção corretiva e de programação poderão ser realizados remotamente ou nos locais onde estão instalados os componentes da Infraestrutura Alcatel-Lucent/MPRS (relacionados no item 3.1 - Locais de Prestação dos Serviços), devendo sempre ser comunicados e autorizados pela Unidade de Equipamentos da CONTRATANTE, mas a responsabilidade da execução é inerentemente da CONTRATADA.

3.2.11 Os procedimentos de manutenção preventiva de hardware deverão ser presenciais.

### 3.3 Acordo do nível de serviço - SLA (Service Level Agreement)

3.3.1 A CONTRATANTE utilizará o prazo para solução dos problemas definidos no SLA para acompanhamento do tempo de atendimento e avaliação dos serviços e suporte prestados pela CONTRATADA. A análise dos resultados do indicador de nível de serviço poderá resultar na redução do valor mensal contratado, caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos pontualmente.

3.3.2 Caso a CONTRATADA não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecidos neste ajuste ficará sujeita à aplicação de penalidades.

3.3.3 A CONTRATANTE será responsável pelo cálculo das penalidades bem como pela auditoria dos indicadores caso seja necessário.

### 3.3.4 Indicador para avaliação do SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT:



3.3.4.1 São definidos como indicador para avaliação do SLA os prazos medidos em tempo para o atendimento e solução dos problemas a partir da solicitação realizada pela CONTRATANTE.

3.3.4.2 Os prazos para solução dos problemas são:

<b>Prioridade</b>	<b>Eventuais problemas</b>	<b>Local dos Equipamentos</b>	<b>Tempo para Solução</b>
<b>NORMAL</b>	-Solicitação de serviços novos ou solicitações e manutenções de caráter preventivo e/ou organizacional; -Solicitações, manutenções e configurações de problemas que causem (ou não) indisponibilidade ou mau funcionamento dos serviços ou funcionalidades	Porto Alegre	8 horas úteis
		Interior do Estado	3 dias úteis
<b>ALTA</b>	-Para problemas que causem indisponibilidade ou mau funcionamento de ramal de membros (Promotor/Procuradores), Unidade de Apoio ao Usuário, Coordenadores de Unidades/Setores, telefonistas, recepção, segurança, sala de controle ou mais de 10 ramais ou linhas ativas ou serviços críticos - qualquer solicitação que possa ser atendida e resolvida remotamente. -solicitações ou problemas que impactem gravemente na rotina da CONTRATANTE.	Porto Alegre	4 horas úteis
		Interior do Estado	1 dia útil

3.3.4.3 A identificação da prioridade dos chamados (NORMAL ou ALTA) será informada pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado.

3.4 Relatórios:

3.4.1 A cada serviço de Assistência Técnica deverá ser produzido um Relatório de Atendimento Técnico, fornecido pela CONTRATADA, contendo:

a) identificação do chamado (números de chamados da CONTRATANTE e da CONTRATADA);



- b) número do Contrato;
- c) identificação do servidor da CONTRATANTE que solicitou o serviço;
- d) identificação do equipamento (número de série, local de instalação, cidade etc.);
- e) data e hora da abertura do chamado;
- f) data e hora do início do atendimento;
- g) data e hora do final do atendimento (momento em que o equipamento /serviço foi restabelecido em perfeito funcionamento);
- h) nome completo legível e assinatura do usuário que foi o responsável por certificar a conclusão do serviço solicitado;
- i) descrição do problema;
- j) descrição dos procedimentos realizados;
- k) identificação e assinatura do(s) técnico(s) que realizaram a assistência e reparo;
- l) observações e sugestões;
- m) caso seja necessária a substituição de algum componente do hardware, o Registro de Atendimento Técnico deverá informar as descrições da peça substituída e seu número de série.

3.4.2 A CONTRATADA deverá enviar o relatório de atendimento técnico digitalizado para o endereço de e-mail [ueq-contratadas@mprs.mp.br](mailto:ueq-contratadas@mprs.mp.br) até o final do dia útil seguinte ao atendimento. Caso esse prazo não seja cumprido, será contabilizado



como prazo total de atendimento (SLA) aquele transcorrido desde a comunicação da CONTRATANTE à CONTRATADA para abertura do chamado até a data de recebimento do relatório de atendimento técnico pelo e-mail indicado. Qualquer alteração no endereço de e-mail será comunicada previamente pela CONTRATANTE. Alternativamente, o documento poderá ser entregue em horário comercial na Unidade de Equipamentos, localizada no 13º andar do Prédio da Sede Administrativa da Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Sul, situado à Rua Andrade Neves, 106 – Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

### 3.5 Fator de Qualidade:

3.5.1 O fator de qualidade (Q), atribuído ao atendimento, tem por objetivo estabelecer um nível de qualidade referente à prestação do serviço, objeto desta contratação, regulando o número de incidentes que venham causar interrupção da prestação do serviço.

3.5.2 Para a aplicação do fator de qualidade, será considerado o número de chamados que foram solucionados dentro do prazo estabelecido (SLA), durante o mês, conforme segue:

- a) de 90% até 100% dos atendimentos solucionados dentro do prazo:  $Q = 1$ ;
- b) de 80% a 89,99% dos atendimentos solucionados dentro do prazo:  $Q = 0,95$ ;
- c) de 70% até 79,99% dos atendimentos solucionados dentro do prazo:  $Q = 0,90$ ;
- d) menos que 70% dos atendimentos solucionados dentro do prazo:  $Q = 0,90$ .

Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação da penalidade prevista no item 8.4 da cláusula oitava.





3.5.3 Caso a CONTRATADA não alcance o resultado de  $Q = 1$  durante um determinado mês, e, também, não tenha alcançado resultado de  $Q = 1$  no mês anterior, será considerado  $Q = 0,90$  para o mês em análise.

3.5.4 Para o mês em que o número total de chamados atendidos for inferior a 5 (cinco), a aplicação do Fator de Qualidade será postergada para o mês seguinte. Nesse caso, os chamados não avaliados serão somados ao mês subsequente. Esse procedimento será adotado até que o número total atinja o mínimo de 5 (cinco) chamados.

3.5.5 A aplicação do Fator de Qualidade (Q) não implica em renúncia, por parte do CONTRATANTE, de seus direitos estabelecidos no Contrato quanto à aplicação de multas por inadimplementos.

3.5.6 O mês em que for assinado o contrato e os três meses subsequentes, serão considerados FASE DE ADAPTAÇÃO, na qual serão apenas medidos os Fatores de Qualidade (Q) sem que ocorram sanções decorrentes neste período. Entretanto, durante este prazo a CONTRATADA já estará sujeita às penalidades contratuais por inadimplementos.

## **CLÁUSULA QUARTA - DA ENTREGA E DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Em até 5 (cinco) dias úteis após a disponibilização resumida deste ajuste no Diário Eletrônico do Ministério Público, a Unidade de Apoio Administrativo da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE encaminhará à



CONTRATADA Ordem de Início dos Serviços, em que constará a localização da prestação dos Serviços de Manutenção de cada item descrito neste ajuste, bem como a data de início dos 12 (doze) meses de prestação de serviços de manutenção.

4.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, no prazo de até 10 dias úteis, após o recebimento da Ordem de Início dos Serviços, 50 licenças de usuários Rainbow Enterprise e 50 licenças de usuários Rainbow Business, software de comunicação Alcatel-Lucent RAINBOW, a serem utilizadas durante a vigência do Contrato, bem como comprovar a Contratação dos Serviços SPS (Solution Premier Service).

4.2 A confirmação da disponibilização das 50 Licenças Rainbow Enterprise e das 50 licenças de usuários Rainbow Business, software de comunicação Alcatel-Lucent RAINBOW e a verificação da manutenção do Contrato SPS ocorrerá em duas etapas sucessivas:

**a) provisoriamente**, no ato da comunicação da disponibilização do item 4.3, para posterior verificação de sua conformidade com as especificações deste ajuste.

**b) definitivamente**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, depois de ser verificada a sua qualidade, quantidade e funcionalidade e conseqüente aceitação.

4.3 Caso não esteja de acordo com o exigido, a CONTRATADA será comunicada e terá o prazo de 10 (dez) dias para providenciar a sua substituição ou correção.

4.4 Caso satisfatórias as verificações anteriores, lavrar-se-á o Recebimento Definitivo.

## **CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO, PAGAMENTO E REAJUSTE**



5.1 O valor mensal da prestação de serviços objeto do presente ajuste é de R\$.....

5.1.1 O preço é considerado completo e abrange todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão-de-obra especializada, leis sociais, seguros, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada no Termo de Referência, na Proposta e neste ajuste.

5.2 O valor mensal a ser pago deverá ser calculado da seguinte forma:

**Vp = Vm x Q**, onde:

**Vp** = Valor a ser pago pela manutenção do período, correspondente a um mês de serviço prestado, após a aplicação do Fator de Qualidade;

**Vm** = Valor da mensalidade do serviço de manutenção contratado;

**Q** = Fator de Qualidade, a ser apurado de acordo com o disposto no item 3.5 da cláusula terceira.

5.3 O pagamento dar-se-á no 15º (décimo quinto) dia, no mês subsequente ao da prestação de serviços, a contar da protocolização da Nota Fiscal junto ao Fiscal do contrato, que a conferirá, atestará e encaminhará à Assessoria de Planejamento e Orçamento do CONTRATANTE.

5.3.1 O início dos pagamentos dependerá do recebimento definitivo dos itens constantes do item 4.1.1 deste ajuste.

5.3.2 Os documentos fiscais deverão ser encaminhados para o e-mail "*nfadi@mprs.mp.br*", ou para Unidade de Apoio Administrativo-DTIC - Rua Andrade



Neves 106/ 13º andar, bairro Centro, na Cidade de Porto Alegre, telefone (51) 3295-8198.

5.3.3 A Nota Fiscal apresentada no decorrer do mês de prestação dos serviços, considerar-se-á protocolada no primeiro dia útil subsequente.

5.3.4 Não serão recebidos documentos fiscais no período de 20 de dezembro a 06 de janeiro (período de recesso da CONTRATANTE, se houver).

5.3.5 Em caso de atraso na entrega da Nota Fiscal, o prazo para pagamento será postergado na mesma proporção do atraso.

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

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

a) comprovante de cadastro no Município em favor do qual será recolhido o imposto;

b) legislação tributária do Município onde ocorrer o fato gerador do tributo, contendo a respectiva alíquota e base de cálculo de ISS.

5.5.1 Caso não seja possível atender ao disposto no item 5.5, por se tratar de contribuinte imune, isento ou dispensado do recolhimento de ISS, a CONTRATADA deverá comprovar tal característica especial mediante a apresentação de documento hábil.



5.6 Havendo erros ou omissões na documentação de pagamento, a CONTRATADA será notificada, com a exposição de todas as falhas verificadas, para que proceda as correções necessárias. Nesse caso, o prazo para efetivação do pagamento será interrompido, reiniciando a contagem quando forem sanadas as irregularidades.

5.7 O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta corrente e todas as despesas decorrentes de impostos, taxas, contribuições ou outras serão suportadas pela CONTRATADA.

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

5.9 Transcorrido o período de 12 (doze) meses, a contar do mês de apresentação da proposta, a CONTRATADA adquire o direito a ter seus preços reajustados anualmente, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) correspondente à variação no período.

5.9.1 O reajuste dar-se-á por apostila.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

Os valores do presente contrato não pagos no prazo aqui previsto deverão ser corrigidos desde então até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou por outro que venha a substituí-lo, *pro rata die*.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE**



Considerando o valor global ou prazo envolvidos na presente contratação, nos termos do artigo 37 da Lei Estadual nº 15.228/2018, não haverá necessidade na apresentação, pela CONTRATADA, de Programa de Integridade.

## **CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES**

### 8.1 Dos Direitos:

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

### 8.2 Das Obrigações:

#### 8.2.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE:

a) efetuar o pagamento ajustado, no prazo e condições estabelecidos, desde que devidamente cumpridas às obrigações pela CONTRATADA;

b) propiciar à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do contrato;

c) fiscalizar a execução do presente contrato.

#### 8.2.2 Constituem obrigações da CONTRATADA:

a) prestar os serviços objeto deste contrato na forma ajustada e de acordo com as especificações do Edital de Licitação;

b) manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na



licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência do fato impeditivo da manutenção dessas condições;

c) manter atualizado, durante toda a vigência contratual, a legislação de que trata a letra "b" do item 5.5 da cláusula quinta do ajuste ou o documento comprobatório de que trata o subitem 5.5.1 da cláusula quinta do contrato;

d) assumir inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do presente contrato;

e) apresentar, em qualquer tempo durante a execução do contrato, se solicitado, os seguintes documentos:

e.1) documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente ajuste, em especial, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;

e.2) certificado profissional, emitido, pelo fabricante, ACSE OmniPCX Enterprise (release de atualização mínima 12.3);

e.3) certificado profissional, emitido, pelo fabricante, ACSE OmniVista 8770 (release de atualização mínima 4.1);

e.4) comprovação de vínculo junto ao fabricante Alcatel-Lucent através de contrato SPS (Solution Premier Service);

f) afastar imediatamente o funcionário que apresentar conduta inadequada ou prejudicial ao bom andamento dos serviços, mediante solicitação do fiscal do contrato;

g) permitir a fiscalização pelo CONTRATANTE;



h) não transferir a outrem, no todo ou em parte, os compromissos avençados;

i) responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;

j) manter contrato do tipo SPS (Solution Premier Service), junto ao fabricante Alcatel-Lucent, durante toda a vigência da avença.

k) não subcontratar o objeto deste contrato.

## **CLÁUSULA NONA- DAS PENALIDADES**

9.1 Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, o CONTRATANTE poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva em desfavor da CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.

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

9.2.1 Nos casos em que o prazo for fixado em horas, aplicar-se-á o mesmo percentual de multa moratória de 0,5% (meio por cento), sobre o valor mensal do contrato, por hora de atraso no cumprimento das obrigações assumidas, até o limite de 20 (vinte) horas, sem prejuízo das demais penalidades previstas na mencionada Lei.





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

a) advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades para as quais haja concorrido;

b) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das demais penalidades legais;

c) suspensão de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por até 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para contratar ou licitar com a Administração Pública Estadual.

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

9.5 Para as sanções descritas no Fator de Qualidade (cláusula terceira, item 3.5.2, letra "d"), a multa para cada descumprimento será de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do mês avaliado.

9.6 Em caso de inexecução total do objeto, a CONTRATADA fica sujeita à multa de, no máximo, 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.



9.7 As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida a ampla defesa e o contraditório.

9.8 O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA, cautelar ou definitivamente, antes do encaminhamento à cobrança judicial.

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

9.10 As notificações expedidas pelo CONTRATANTE para a apresentação de defesa prévia e recurso serão formalizadas por meio de correspondência eletrônica e, se restar infrutífera, será efetuada por ofício entregue na sede da CONTRATADA.

9.10.1 Caso o CONTRATANTE não obtenha êxito quanto à entrega e ao recebimento por parte da CONTRATADA, haverá publicação da notificação no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul para todos os fins contratuais e legais.



9.11 A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA DÉCIMA- DA RESCISÃO**

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

10.2 Poderão ser motivo de rescisão contratual as hipóteses elencadas no artigo 78 da Lei nº 8.666/93.

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

10.3.1 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DAS CONDIÇÕES GERAIS**

11.1 A CONTRATADA declara, expressamente, que tem pleno conhecimento do objeto deste contrato, bem como da sua forma de fornecimento.

11.2 Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades, nem implicará aceitação definitiva do objeto.

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



11.4 A qualquer momento, durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá efetuar diligências ou solicitar comprovação de atendimento, pela CONTRATADA, do exigido na contratação.

11.5 Todas as comunicações relativas a este contrato serão consideradas como regularmente feitas se entregues por carta protocolada no endereço da sede da CONTRATADA ou e-mail (correio eletrônico, com a correspondente confirmação leitura /recebimento).

11.5.1 Não sendo a CONTRATADA localizada por mudança de endereço, sem aviso ao CONTRATANTE, as intimações e demais comunicações serão realizadas por publicação no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

11.6 Considerando a necessidade de publicidade e transparência dos atos praticados pela Administração Pública, bem como, de outra parte, as restrições impostas pela Lei Geral de Proteção de dados, o CONTRATANTE somente exige para a formalização e execução da contratação os documentos e dados minimamente necessários.

11.7 Todos os dados e documentos apresentados e/ou exigidos para a contratação serão disponibilizados integralmente para consulta no site do CONTRATANTE e, em alguns casos, em Portais Públicos.

11.8 A apresentação de documentos fora daqueles exigidos são de responsabilidade da própria CONTRATADA, porquanto entregues por sua exclusiva liberalidade.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- DA PROTEÇÃO DE DADOS**



12.1 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, mantendo-se o sigilo e a confidencialidade, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

12.2 A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/18) e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto nas referidas normas com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

12.3 Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar sua conformidade com as obrigações referentes à proteção de dados pessoais.

12.4 A CONTRATADA (operadora) deverá comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados do seu conhecimento, qualquer incidente de segurança com dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, sob pena de aplicação, pela autoridade nacional, de penalidades nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados e Resolução ANPD nº 04/2023.

12.4.1 A comunicação deverá ser enviada para o e-mail: encarregado@mprs.mp.br, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) data e hora da detecção, data e hora do incidente e sua duração;
- b) quais dados pessoais foram violados;



c) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados, bem como o número estimado de titulares de dados pessoais afetados;

d) a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais;

e) os riscos relacionados ao incidente;

f) descrição das medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar possíveis danos.

12.5 A CONTRATADA cooperará com o CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e, também, no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, ANPD e Órgãos de controle administrativo.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal n.º 8.666/93 e demais normas aplicáveis.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DA VIGÊNCIA**

O presente contrato entrará em vigor no dia útil seguinte ao de sua disponibilização resumida no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e perdurará pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, por meio de termo aditivo, até o limite legal, apontado no artigo 57, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/93.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**MINISTÉRIO PÚBLICO**

UNIDADE DE ASSESSORAMENTO JURÍDICO

Procedimento nº **01236.000.604/2023** — Procedimento de Gestão Administrativa

---

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

15.1 A designação do gestor, fiscal e seus substitutos será determinada por meio de termo a ser publicado no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

15.2 As providências e atribuições dos agentes designados seguirão as diretrizes do Provimento nº 05/2023-PGJ.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas correrão por conta da Unidade Orçamentária 09.01, Recurso 0011, Projeto/Atividade 6420, Natureza da Despesa 3.3.90.39, Rubrica 3931.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DO FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente ajuste.

E por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente eletronicamente.

Porto Alegre, na data da sua assinatura eletrônica.