



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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

### **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 32/2022**

#### **PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 22/3000-00001342-0**

#### **CONDIÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO – ÍNDICE**

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

#### **ANEXOS**

**ANEXO I – FOLHA DE DADOS**

**ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA**

**ANEXO III – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (a ser preenchida pelo licitante vencedor) se houver**

**ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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

ANEXO VI – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DO LICITANTE



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## CONDIÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO – CGL

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, criada pela Lei Complementar nº 9230/1991, torna público que realizará licitação, **na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tipo menor preço por lote**, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei nº 11.389, de 25 de novembro de 1999; Lei nº 13.191, de 30 de junho de 2009; Lei nº 13.706, de 6 de abril de 2011; Decreto nº 42.020, de 16 de dezembro de 2002; Decreto nº 42.250, de 19 de maio de 2003; Decreto nº 42.434, de 9 de setembro de 2003; Decreto nº 48.160, de 14 de julho de 2011; Decreto nº 52.215, de 30 de dezembro de 2014; Decreto nº 52.768, de 15 de dezembro de 2015, Decreto nº 54.273, de 10 de outubro de 2018, Resolução nº 001/2013 DPGE/RS, Resolução nº 021/2020 DPGE/RS e legislação pertinente; subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993; e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos.

### 1. DO OBJETO

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

### 2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

2.1. O Edital poderá ser obtido na Comissão Permanente de Licitações – DPE/RS, localizada na Rua Sete de Setembro, nº 666 – 6º andar, em Porto Alegre/RS, CEP 90.010-190, horário de expediente da DPE/RS, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, ou no site [www.defensoria.rs.def.br](http://www.defensoria.rs.def.br), aba Serviços – Licitações. E-mail: [licitacao@defensoria.rs.def.br](mailto:licitacao@defensoria.rs.def.br).

2.2. A licitação será realizada na forma eletrônica, por meio do endereço eletrônico [www.pregaoonlinebanrisul.com.br](http://www.pregaoonlinebanrisul.com.br), mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

### 3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

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

3.2. Se na data indicada para a abertura da licitação não houver expediente na repartição, ficará esse ato transferido para o primeiro dia útil seguinte, observado o mesmo horário.

### 4. DA PARTICIPAÇÃO



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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

4.1.1. Pessoa jurídica legalmente estabelecida no País que esteja devidamente credenciada nos termos do item 6 deste Edital, observado o disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.1)**.

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

4.2.1. Declarado inidôneo pela Administração Pública;

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

4.2.3. Que estejam cadastradas no Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativo no âmbito do Poder Judiciário Nacional, nos termos da Lei Federal nº 8.429/92 e Resolução CNJ nº 44/07;

4.2.4. Com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial;

4.2.5. Submisso a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução;

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

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

4.2.8. Cooperativas de trabalho, considerando a vedação contida no art. 5º da Lei Federal nº 12.690/2012, salvo se legalmente viável e, nestes termos, autorizado no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 4.2.8)**.

4.3. Não poderá participar desta licitação, ainda que direta ou indiretamente, servidor público da entidade ou do órgão contratante, ou responsável pela licitação.

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

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

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

4.6. É permitida a participação de empresas estrangeiras, desde que apresentem Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atendam às exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.



## **5. DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

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

**5.1.1.** A apresentação da declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte será feita na forma eletrônica.

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

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

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

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

**5.5.1.** Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.

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

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

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

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

## **6. DO CREDENCIAMENTO**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 6.1.** Os interessados em participar na presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao provedor do sistema, conforme preceitua o art. 3º do Decreto nº 42.434/2003.
- 6.2.** O credenciamento será encaminhado através do site indicado no item 2.2.
- 6.3.** O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.
- 6.4.** O credenciamento implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 6.5.** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.
- 6.6.** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 6.7.** No caso de participação de empresas em consórcio, o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.

## **7. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

- 7.1.** Os licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico referido no item 2.2, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.
- 7.2.** As propostas deverão ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da licitação.
- 7.2.1.** Se não constar o prazo de validade, entende-se 60 (sessenta) dias.
- 7.3.** Os licitantes deverão consignar o valor global mensal da proposta, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 7.4.** As propostas encaminhadas por Cooperativas de Trabalhos, quando admitida a participação, não terão qualquer tipo de acréscimo para fins de julgamento.
- 7.5.** No momento do envio da proposta, o licitante deverá prestar, por meio do sistema eletrônico, as seguintes declarações:
- 7.5.1.** Que está ciente das condições contidas neste Edital, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação;
- 7.5.2.** Que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua participação, conforme referido no item 4.2, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 7.5.3.** Que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, se for o caso;
- 7.5.4.** Que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz a partir de



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

quatorze anos;

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

**7.5.6.** Que os documentos anexados eletronicamente ou apresentados para digitalização, se for o caso, são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Federal nº 12.462/2011 e Lei Estadual nº 13.191/2009 em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal;

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

**7.7.** Nos casos de emissão de declaração falsa, o licitante estará sujeito à tipificação no crime de falsidade ideológica, previsto no art. 299 do Código Penal Brasileiro, nos crimes previstos nos arts. 90 e 93 da Lei Federal nº 8.666/1993, e ao art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

**7.8.** Até a data limite de entrega, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**7.9.** Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

**7.10.** Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades, considerando o disposto no item 24.4.

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

**7.12.** Será admitida a subcontratação, conforme estabelecido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.12)**.

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

**7.14.** O licitante deverá utilizar, sempre que possível, na elaboração da proposta, mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução dos serviços, desde que não se produzam prejuízos à eficiência na execução do objeto da licitação.

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

**7.16.** As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.



## **8. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA**

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

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

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

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

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

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

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

## **9. DA REFERÊNCIA DE TEMPO**

**9.1.** Todas as referências de tempo citadas no aviso da licitação, neste Edital, e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## **10. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA**

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

**10.2.** Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico.

**10.3.** O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

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

**10.5.** O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro.

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



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**10.7.** Os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e do valor consignados no registro de cada lance.

**10.7.1.** O intervalo de tempo entre lances será de 3 (três) segundos, caso os lances sejam de licitantes diferentes e de 10 (dez) segundos, caso os lances sejam de um mesmo licitante.

**10.8.** Os licitantes somente poderão oferecer lances inferiores ao último por eles ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.

**10.8.1.** No caso de dois ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

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

**10.10.** Será permitida aos licitantes a apresentação de lances intermediários durante a disputa.

**10.11.** A apresentação de lances respeitará o intervalo mínimo de diferença estabelecido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 10.11)**.

**10.12.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo aqueles com a devida justificativa e aceita pelo pregoeiro.

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

**10.14.** Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

**10.15.** O sistema eletrônico avisará o encerramento do período de livre disputada, previamente estabelecido pelo pregoeiro, após o que transcorrerá período (randômico) de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, onde ainda poderão ser efetuados lances livres, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

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

## **11. DA NEGOCIAÇÃO**

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

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

## **12. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

**12.1.** O licitante classificado em primeiro lugar, por convocação e no prazo definido pelo pregoeiro de no mínimo 1 (uma) hora, deverá encaminhar a proposta de preço final



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

adequada ao valor proposto, acompanhada da Planilha de Custos e Formação de Preços, se for o caso, devidamente preenchido, por meio eletrônico, indicado no item 2.2, que fará parte do contrato como anexo.

**12.1.1.** A proposta final será complementada, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.1.1)**.

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

**12.3.** O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Defensoria Pública do Estado ou de terceiros, para orientar sua decisão.

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

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

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

**12.6.1.** Não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;

**12.6.2.** Apresentar preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.6.2)**;

**12.6.3.** Apresentar preços manifestamente inexequíveis não comprovando sua exequibilidade.

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

**12.8.** A Administração concederá ao licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.

**12.8.1.** O pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante a sua demonstração;

**12.8.2.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, o pregoeiro poderá efetuar diligência, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

**12.8.2.1.** Questionamentos junto ao licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

**12.8.2.2.** Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;

**12.8.2.3.** Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e perante o Ministério da Previdência Social;

**12.8.2.4.** Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

**12.8.2.5.** Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

**12.8.2.6.** Verificação de outros contratos que o licitante mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**12.8.2.7.** Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

**12.8.2.8.** Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo licitante;

**12.8.2.9.** Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;

**12.8.2.10.** Estudos setoriais;

**12.8.2.11.** Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

**12.8.2.12.** Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o licitante disponha para a prestação dos serviços;

**12.8.2.13.** Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

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

**12.9.** Erros no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, se houver, não constituem motivo para desclassificação da proposta, podendo ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

**12.10.** Será vencedor o licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor preço global por lote ou critério estabelecido nos termos do **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.10)**.

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

### **13. DA HABILITAÇÃO**

**13.1.** Após o aceite da proposta vencedora, por convocação e no prazo definido pelo pregoeiro de mínimo de 01 (uma) hora, o licitante deverá encaminhar eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2, os documentos de habilitação abaixo discriminados.

#### **13.2. Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:**

**13.2.1.** Registro comercial, no caso de empresa individual;

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

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

**13.2.4.** 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;

**13.2.5.** Enquadramento como empresa de pequeno porte ou microempresa emitido pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro



Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no art. 39-A da Lei Federal nº 8.934, de 18 de novembro de 1994, acompanhada da declaração na forma eletrônica, quando for o caso.

### **13.3. Documentos Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

**13.3.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ([http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp));

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

**13.3.3.** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (<http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidao/CndConjuntaInter/InformaNCertidao.asp?Tipo=1>), Estadual e Municipal do licitante;

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

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

**13.3.6.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) (<http://www.tst.jus.br/certidao>).

### **13.4. Documentos Relativos à Qualificação Técnica:**

**13.4.1.** Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme condições estabelecidas no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.4.1)**.

**13.4.2.** Os atestados deverão referir-se a serviços no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

**13.4.3.** O licitante deverá comprovar que tenha fornecido um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do quantitativo a ser contratado.

### **13.5. Documentos Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:**

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

**13.5.2.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis, inclusive Notas Explicativas, do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, acompanhado do Anexo II do Decreto nº 36.601/1996 – Análise Contábil da Capacidade Financeira de Licitante (Anexo VI deste Edital), ou sua substituição pelo Certificado de Capacidade Financeira de Licitantes emitido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, disponível no site [www.sisacf.sefaz.rs.gov.br](http://www.sisacf.sefaz.rs.gov.br), quando exigível conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.5.2)**.

**13.5.2.1.** É dispensada a exigência do item 13.5.2 para o Microempreendedor Individual – MEI, que está prescindido da elaboração do Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis na forma do §2º do art. 1.179 do Código Civil – Lei nº 10.406/02.

### **13.6. Do Trabalho de Menor:**

**13.6.1.** Para fins do disposto no inc. V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/1993 e do inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, declaração eletrônica de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme disposto no item 7.5.4.

### **13.7. Documentos Complementares para Habilitação:**

**13.7.1. Os documentos para habilitação serão complementados, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.7.1).**

**13.8.** O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE e respectivo Anexo substituem os documentos para habilitação que neles constam, **exceto os relativos aos itens 13.2.2, 13.3.1, 13.4.1 e 13.7.1.**

**13.9.** A entrega da documentação física original ou autenticada fica dispensada, podendo ser solicitada a qualquer momento em prazo estabelecido pelo pregoeiro.

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

**13.10.** A documentação física original ou autenticada, quando solicitada, deverá ser encaminhada ao seguinte endereço: Comissão Permanente de Licitações – DPE/RS, localizada na Rua Sete de Setembro, nº 666 – 7º andar, em Porto Alegre/RS, CEP 90.010-190 em envelope lacrado, contendo as seguintes indicações no seu averso:

**ENVELOPE DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO/PROPOSTA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº**

**RAZÃO SOCIAL DO LICITANTE**

**CNPJ OU DOCUMENTO EQUIVALENTE**

**13.11.** Na falta de consignação do prazo de validade dos documentos arrolados no item 13.3, exceto itens 13.3.1, 13.3.2 e 13.5.1, serão considerados válidos pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua emissão.

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



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

**13.13.1.** Convocado o licitante na forma do item 13.13, fica dispensada a comprovação de que o mesmo estava habilitado na data de abertura da sessão, considerando-se para fins de habilitação, somente a data da sua última convocação.

**13.14.** Quando da apreciação dos documentos para habilitação, o pregoeiro procederá ao que segue:

**13.14.1.** Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, considerando o disposto no item 24.4, o pregoeiro considerará o licitante inabilitado;

**13.14.2.** No caso de inabilitação do primeiro classificado, serão retomados os procedimentos descritos a partir do item 11.1, respeitada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do Edital.

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

**13.16.** Os documentos deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, ou para ele vertidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, sendo que a tradução não dispensa a apresentação dos documentos em língua estrangeira a que se refere.

**13.17.** Nos casos de apresentação de documento falso, o licitante estará sujeito à tipificação nos crimes de falsidade, previstos nos artigos 297 e 298 do Código Penal Brasileiro. Nos crimes previstos nos arts. 90 e 93 da Lei Federal nº 8.666/1993, e no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

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

## **14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS**

**14.1.** Os esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados ao pregoeiro em até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da licitação, **EXCLUSIVAMENTE via sistema**, indicado no item 2.2.

**14.2.** Os pedidos de impugnações deverão ser formulados **EXCLUSIVAMENTE via sistema**, indicado no item 2.2, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura



da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

**14.3.** Para tanto, as licitantes deverão acessar a página eletrônica deste Pregão, preencher o formulário eletrônico, em campo destinado a esse procedimento, detalhando o pedido de esclarecimento e/ou de impugnação. Após isso, deverá enviá-lo via **sistema, indicado no item 2.2.**

**14.4.** O portal eletrônico Banrisul encaminhará aviso automático, via *e-mail*, noticiando ao Pregoeiro eventuais registros de esclarecimentos e/ou impugnações.

**14.5.** O portal eletrônico Banrisul enviará *e-mail* automático aos licitantes que formularam pedido de esclarecimento e/ou de impugnação dando conta da resposta a essas solicitações.

**14.6.** Não serão aceitos pedidos de esclarecimento e/ou de impugnação apresentados por outro meio que não via portal eletrônico Banrisul, nos termos acima descritos.

**14.7.** O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao pregoeiro.

**14.8.** Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a Impugnação, no prazo de até vinte e quatro horas.

**14.9.** A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

**14.10.** Acolhida a impugnação contra o instrumento convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, quando da resposta resultar alteração que interfira na elaboração da proposta.

**14.11.** Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer no prazo de 20 (vinte) minutos, em formulário eletrônico específico por meio do sistema indicado no item 2.2, com registro em ata da síntese das suas razões.

**14.12.** Será concedido o prazo de 3 (três) dias, contados da declaração de vencedor, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente no sistema em que se realiza o certame, indicado no item 2.2, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

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

**14.14.** Caberá ao pregoeiro receber, examinar e decidir os recursos, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhando à autoridade competente, devidamente informado, quando mantiver a sua decisão.

**14.15.** A autoridade competente deverá proferir a sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do recurso.

**14.16.** A petição de recurso dirigida à autoridade competente, por intermédio do pregoeiro, deverá ser fundamentada e encaminhada eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2.



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

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

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

**14.20.** O recurso terá efeito suspensivo.

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

**14.22.** Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dia de expediente na Defensoria Pública do RS.

## **15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**15.1.** O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

**15.2.** Após a fase recursal e a adjudicação do objeto, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **16. DO TERMO DE CONTRATO**

**16.1.** O contrato será enviado ao adjudicatário para assinatura por meio de correspondência eletrônica (e-mail).

**16.2.** O adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, após formalmente convocado nos termos do item 16.1, para assinar eletronicamente o contrato.

**16.3.** O contrato poderá ser assinado através do *link* gerado pelo Sistema PROA (Sistema de Processos Administrativos do Estado), ou por intermédio de um assinador web como o provido pela Autoridade Certificadora do RS (ACRS), disponível neste *link*.

**16.3.1.** No caso de não utilização do link enviado pelo Sistema Proa, somente será aceito arquivo assinado no formato ".p7s".

**16.4.** O prazo previsto no item 16.2 poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

**16.5.** Será considerado assinado o contrato com a conclusão da tarefa gerada no sistema PROA, ou, com o recebimento do arquivo assinado em formato.p7s pela Defensoria Pública do Estado do RS.

**16.6.** Alternativamente a assinatura eletrônica, e mediante motivo justificado e aceito pela Administração, poderá o adjudicatário assinar o contrato fisicamente, mediante comparecimento a Defensoria ou através de correspondência postal com aviso de recebimento (AR) para que seja assinado e devolvido no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**16.7.** O prazo de vigência do contrato será o previsto no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 16.7)**.

**16.8.** O(s) local(is) de execução do(s) serviço(s) será(ão) o(os) previsto(s) no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

**16.9.** Previamente à contratação, será realizada consulta ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS, pela Contratante, para identificar possível impedimento relativo ao licitante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.

**16.10.** Se o adjudicatário, no ato da assinatura do contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

## **17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

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

## **18. DO PAGAMENTO**

**18.1.** Em atendimento a Instrução Normativa nº 01/2015 do Tesouro do Estado, para empresas que ainda não possuem conta bancária cadastrada junto ao Portal de Finanças Públicas do Estado, deverá ser enviado comprovante de dados bancários para pagamento, podendo ser cópia de folha cheque, cópia do cabeçalho do extrato bancário ou cópia do cartão da conta.

**18.2.** Demais condições para pagamento estão previstas na Cláusula Sexta do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital.

## **19. DO REAJUSTE**

**19.1** O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir ou do último reajuste, conforme critério estabelecido na Cláusula Oitava do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital.

## **20. DA FONTE DE RECURSOS**

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

## **21. DAS OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**21.1.** O adjudicatário obriga-se a manter situação regular junto ao Cadastro Informativo – CADIN/RS, conforme disposto na Lei nº 10.697/1996.

**21.2.** Se a Administração Pública relevar o descumprimento, no todo ou em parte, de quaisquer obrigações do adjudicatário, tal fato não poderá liberar, desonerar ou de qualquer modo afetar ou prejudicar essas mesmas obrigações, as quais permanecerão inalteradas como se nenhuma omissão ou tolerância houvesse ocorrido.

**21.3.** O adjudicatário deverá também atender às obrigações previstas na Cláusula Dez do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital, quando houver e as demais obrigações específicas ao objeto contratual estabelecidas no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

## **22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

**22.1.** A garantia será realizada conforme disposto na Cláusula Quinta do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo V do presente Edital, no percentual indicado no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 22.1)**.

## **23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**23.1.** O licitante será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com o Estado do Rio Grande do Sul e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa, e demais cominações legais, nos seguintes casos:

**23.1.1.** Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

**23.1.2.** Deixar de entregar a documentação exigida no edital;

**23.1.3.** Apresentar documentação falsa;

**23.1.4.** Não mantiver a proposta;

**23.1.5.** Cometer fraude fiscal;

**23.1.6.** Comportar-se de modo inidôneo.

**23.1.6.1.** Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 93, 94, 95 e 97, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.666/1993.

**23.2.** A aplicação de sanções não exime o licitante da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que sua conduta venha a causar à Administração.

**23.3.** O licitante/adjudicatário que cometer quaisquer das infrações discriminadas no item 23.1. ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

**23.3.1.** Multa de até 10% sobre o valor da sua proposta inicial;

**23.3.2.** Impedimento de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até cinco anos.

**23.4.** A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento de licitar e de contratar.

**23.5.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 8.666/1993.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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

**23.7.** As sanções previstas neste item do presente edital não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas no art. 30 da Lei Federal nº 12.846/2013.

**23.8.** As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas na Cláusula Doze do Contrato, cuja minuta compõe o Anexo IV do presente Edital.

## **24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**24.1.** As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pública pelo pregoeiro.

**24.1.1.** Nas atas da sessão pública, deverão constar os registros dos licitantes participantes, das propostas apresentadas, da análise da documentação de habilitação, das manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, do respectivo julgamento dos recursos, e do vencedor da licitação.

**24.1.2.** Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.

**24.2.** O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao competitivo.

**24.2.1.** Ao participar desta licitação, o licitante concorda com os requisitos e disposições do Decreto nº 52.215/2014, em especial com a retenção do pagamento em caso de descumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

**24.3.** A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

**24.4.** No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**24.5.** Quaisquer informações, com relação a este Edital, poderão ser obtidas exclusivamente por meio eletrônico, via internet, no e-mail informado no item 2.1.

**24.6.** Todas as informações, atas e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados no site referido no item 2.1.

**24.7.** A Contratada deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os servidores da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e dos órgãos de controle interno e externo.

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

**24.9.** O presente Edital, bem como a proposta vencedora, fará parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivessem transcritos.

**24.10.** É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**24.11.** Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 8.666/1993.

**24.12.** Em caso de divergência entre as disposições deste Edital ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

**24.13.** Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou ao contrato vinculado a esta licitação.

**24.14.** Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – FOLHA DE DADOS

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (a ser preenchida pelo licitante vencedor) se houver

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

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

ANEXO VI – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

Porto Alegre, 17 de agosto de 2022.

**Autoridade Competente**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO I – FOLHA DE DADOS

Cláusula das Condições Gerais de Licitação (CGL)	Complemento ou Modificação
CGL 1.1.	<p>Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para operação e gestão de Central de Serviços (“Service Desk”) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as boas práticas adotadas pelas normas ISO/IEC 20000 (Gerenciamento de Serviços) e ITIL versão 3 (Information Technology Infrastructure Library v.3) contemplando:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Central de Serviços de TIC, incluindo suporte técnico de nível 1, suporte técnico nível 2 e atendimento em regime de plantão;</li><li>2. Monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC;</li><li>3. Suporte Técnico de Campo</li><li>4. Suporte Técnico Especializado</li></ol>
CGL 3.1.	<p>Data: 05.09.2022 Horário de abertura das propostas: 13:00 Horário do início da disputa: 14:00</p>
CGL 4.1.1.	<p>Participação preferencial de microempresa e empresa de pequeno porte.</p>
CGL 4.2.8.	<p>Será permitida a participação de Cooperativas.</p> <p>Para fins de habilitação, as Cooperativas de Trabalho deverão apresentar os seguintes documentos, em conjunto com aqueles previstos no item 13 deste Edital, no que couber:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) Relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§ 2º a 6º da Lei nº 5.764/1971;</li><li>b) Declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, de cada um dos cooperados relacionados;</li><li>c) Comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;</li><li>d) Registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971;</li><li>e) Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e</li></ol>



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	<p>f) Documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:</p> <p>I - ata de fundação;</p> <p>II - estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;</p> <p>III - regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia que os aprovou;</p> <p>IV - editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;</p> <p>V - três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e</p> <p>VI - ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;</p> <p>g) A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei nº 5.764/1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.</p>
CGL 7.12.	Não será permitida a subcontratação, exceto para os casos de suporte técnico de campo fora da região metropolitana de Porto Alegre.
CGL 10.11.	Intervalo percentual mínimo entre lances: 0,01%
CGL 12.1.1.	Não aplicável
CGL 12.6.2.	Critério estabelecido no art. 43, inc. IV da Lei nº 8.666/1993 e art. 4º, inc. XI, da Lei nº 10.520/2002.
CGL 12.10.	Não aplicável.
CGL 13.4.1.	Será exigida a apresentação de atestado de capacidade técnica conforme estabelecido no item 7 do Anexo II – Termo de Referência.
CGL 13.5.2.	Será exigida apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis.
CGL 13.7.1.	Não aplicável.
CGL 16.7.	Inserir o prazo de vigência do contrato: 12 (doze) meses.
CGL 17.1.	Nas condições indicadas no Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA, fica estabelecido Acordo de Nível de Serviço – ANS entre a Contratada e a Defensoria Pública do Estado do RS conforme os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações ao pagamento mensal, com indicação dos parâmetros de desempenho, que servirão para aferir a sua execução pela Contratada.
CGL 20.1.	Unidade Orçamentária: 3001 Atividade/Projeto: 6391 Natureza da Despesa – NAD: 3.3.90.37.3704 Recurso: 011



CGL 22.1.

Será solicitada garantia de execução no valor de 5% (cinco por cento) do valor total estimado do contrato.

**Se for solicitada a Garantia de Contrato, incluir o texto abaixo e o anexo correspondente ao modelo de seguro garantia.**

a) A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - Seguro-garantia, desde que contemple todos os eventos indicados no item “k”; O seguro-garantia, ao ser apresentado, deve estar acompanhado por declaração ou certificado emitido pela Superintendência de Seguros Privados-SUSEP que comprove que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia.

III - Fiança bancária. A fiança bancária, ao ser apresentada, deve estar acompanhada da certidão de autorização de funcionamento emitida pelo Banco Central do Brasil, para comprovar que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia.

b) O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias a contar do início da execução dos serviços, prestará garantia no valor correspondente a 5% do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

b.1) O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Contratante.

c) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, inclusive dos previstos nos itens “j” e “p”, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

d) O atraso na apresentação da garantia 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 Federal nº 8.666/1993.

e) O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.

f) Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

de defesa prévia à Contratada bem como as decisões finais da instância administrativa.

g) A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

h) A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

i) A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

j) A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

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

I - prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III - as multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Contratante à Contratada;

l) A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul, com atualização monetária.

m) No caso de alteração do valor do contrato a garantia deverá ser ajustada à nova situação no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

n) A Contratante fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da Contratada, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

n.1) A autorização contida neste item é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

o) A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da Contratada, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

p) Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificado.

q) A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- I - caso fortuito ou força maior;
- II - alteração, sem prévia anuência da entidade garantidora, das obrigações contratuais;
- III - descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- IV - atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

r) Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens III e IV do item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.

s) Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela Contratante à Contratada e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do contrato.

t) Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste Edital.

u) Será considerada extinta a garantia:

- com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da Administração, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.

v) A Contratada é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

w) Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste Edital, nem aquelas em que o valor afiançado ou segurado é proporcional ao prazo de validade da carta de fiança ou do seguro-garantia. O valor afiançado ou segurado deverá ser integral durante toda a validade da fiança ou do seguro-garantia.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para operação e gestão de Central de Serviços (“Service Desk”) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as boas práticas adotadas pelas normas ISO/IEC 20000 (Gerenciamento de Serviços) e ITIL versão 3 (Information Technology Infrastructure Library v.3) contemplando:

1. Central de Serviços de TIC, incluindo suporte técnico de nível 1, suporte técnico nível 2 e atendimento em regime de plantão;
2. Monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC;
3. Suporte Técnico de Campo
4. Suporte Técnico Especializado

### 2 JUSTIFICATIVA

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul tem investido nos últimos anos fortemente na evolução tecnológica, de forma a propiciar um melhor atendimento à população assistida pela Instituição, bem como agilizar o trabalho de seus membros, servidores, estagiários e terceirizados.

Em função desse processo de evolução, a cada dia que se passa, as rotinas de trabalho dos colaboradores da Instituição dependem mais e mais dos recursos tecnológicos. Um exemplo é o processo de atendimento, que, com a adoção do Portal da Defensoria, passou a ser registrado e acompanhado eletronicamente, sem a necessidade de manutenção de arquivos em papel. Outra evolução foi a iniciativa do judiciário de adoção do processo eletrônico, que hoje já alcança boa parte dos processos judiciais.

Além disso, na área meio da Defensoria Pública também existem uma série de iniciativas para informatizar os processos de trabalho, como, por exemplo, a adoção do sistema de processos administrativos eletrônicos (PROA), inúmeros fluxos de trabalho registrados no sistema Workflow, dentre outras.

Neste cenário em que a TI é essencial para a prestação dos serviços à população, surge também a necessidade de prestar atendimento de suporte aos usuários dos recursos de TI da Instituição, em especial as requisições e incidentes que surgem no cotidiano. Para prestação do atendimento aos usuários da estrutura tecnológica, a Diretoria de TI estruturou uma Central de Serviços, com atendimento telefônico e através do sistema ITSM, denominado na Instituição de CSI (Central de Serviços Integrados). Durante os últimos anos, houve uma grande evolução em relação a Central de Serviços, como a definição de um ponto único de contato, atualização da ferramenta ITSM OTRS para Ligerio, definição



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

de um catálogo de serviços, estruturação das equipes de atendimento segmentada por níveis, com escalonamento de chamados, entre outras.

No entanto, percebe-se que mesmo com a melhoria dos processos e ferramentas de trabalho, o aumento do uso de tecnologia nos processos de trabalho da Instituição também fez crescer a demanda por atendimentos de suporte direcionados à Central de Serviços.

Atualmente, o atendimento de suporte prestado pela Central de Serviços é feito exclusivamente por servidores do quadro de pessoal da DPE e estagiários, das 08:00 às 19:00, de segunda a sexta-feira e em regime de sobreaviso nos feriados e finais de semana, apenas para os Defensores que atuam em regime de plantão. Porém, existe a demanda de ampliação dos horários de atendimento de suporte nos dias de semana para além do horário de expediente, bem como a prestação de atendimento para todos os defensores nos feriados e finais de semana.

Ainda em relação à Central de Serviços, a equipe responsável pelos atendimentos remotos de nível 1 e nível 2, é composta por 6 servidores e 4 estagiários. Contudo, percebe-se que a equipe designada para prestar esse serviço não consegue dar conta volume de demanda em determinados horários do dia ou em situações em que ocorre um incidente de forma generalizada.

Por outro lado, o quadro de servidores da DPE-RS está próximo do seu limite, sendo que as vagas eventualmente não preenchidas são destinadas à reposição de servidores que se exoneraram recentemente. Assim, não há perspectiva de possibilidade de aumento do quadro de técnicos de TI para prestação dos atendimentos no curto prazo.

Outro entrave que observa-se no dia a dia é o atendimento de chamados de suporte presencial no interior do Estado, que muitas vezes acabam levando meses para serem atendidos em virtude da necessidade de acúmulo de série de demandas na mesma região para compensar o longo deslocamento até o local do atendimento. Além da demora no atendimento, isso acaba gerando custos de deslocamento e com diárias para prestação dos serviços.

Por fim, outro problema observado no cotidiano é a monitoração dos serviços de TI fora do horário de expediente, o que impede que a equipe de TI da Instituição atue de forma proativa para resolução de problemas que venham a ocorrer nesses horários. Hoje, sabendo da necessidade dos usuários da Defensoria Pública em relação ao uso dos sistemas de TI fora do horário de expediente, é essencial que os incidentes que impactem o uso dos serviços providos pela Diretoria sejam devidamente tratados de forma mais ágil.

Logo, como alternativa para suprir essas necessidades de ampliação do atendimento do suporte prestado pela Diretoria de TI e melhoria nos serviços prestados aos usuários da Defensoria Pública, é proposta a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para operação e gestão de Central de Serviços, incluindo suporte técnico de nível 1, suporte técnico nível 2, atendimento em regime de plantão, monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC, bem como o suporte técnico de campo.

Esta ação está alinhada com o PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação) da



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Defensoria Pública, que prevê a evolução dos processos de suporte ao usuário, bem como o PED (Planejamento Estratégico da Defensoria) que prevê o aperfeiçoamento do modelo de governança de TI e ampliar as ações de automação e informatização das atividades finalísticas e de apoio.

### **3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO OBJETO**

#### **3.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

- 3.1.1. A execução do objeto está baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato através da aferição dos resultados e da qualidade esperada pelos serviços prestados e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços incluindo a gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários para cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência.
- 3.1.2. A contratação engloba os seguintes serviços:
  - a) Serviços relativos à Central de Serviços de TIC, com suporte técnico de nível 1 e nível 2;
  - b) Serviço de monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC;
  - c) Serviços de Suporte Técnico de Campo;
  - d) Serviços de Suporte Técnico Especializado;
- 3.1.3. Os serviços do objeto serão prestados por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogados, conforme disposto no artigo 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93, por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.
- 3.1.4. A CONTRATADA deverá prestar atendimento tempestivo a demandas de TIC dos usuários da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul, as quais, por sua vez, não podem ser planejadas ou quantificadas previamente, por serem oriundas de dúvidas, requisições ou falhas envolvendo as soluções de TIC oferecidas pela DPE-RS. Por sua vez, espera-se que a CONTRATADA disponha de equipes técnicas qualificadas e permanentes para o atendimento destas demandas em um quantitativo adequado visando o perfeito atendimento e observando os níveis de serviços descritos nesse termo de referência.
- 3.1.5. O dimensionamento do objeto da presente licitação será baseado na expectativa do número de chamados existentes em cada uma das especialidades de atendimento da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, e atendendo a todos os indicadores de nível de serviço. Assim, não estará vinculado à mera alocação de mão de obra. Cabe ressaltar que a estimativa total de chamados e os níveis de serviço estarão devidamente descritos neste Termo de Referência.
- 3.1.6. Os serviços devem ser executados de acordo com as políticas, normas, procedimentos e técnicas adotadas pela Defensoria Pública do Estado do Rio



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Grande do Sul, bem como com as práticas preconizadas pelas bibliotecas ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library) ou superior, ABNT NBR ISO nº 21.500, 20.000, 27.000, 15.999, 31.000, 15.504, COBIT v5 (Control Objectives for Information and Related Technologies) ou superior, dentre outras normas técnicas necessárias para a prestação do serviço.

- 3.1.7. A CONTRATADA deverá utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk, em uso, da CONTRATANTE, a saber Liger Smart – OTRS, para registrar todas as atividades e serviços realizados.
- 3.1.8. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, trocar a ferramenta em uso, devendo a CONTRATADA adequar-se na prestação do serviço.
- 3.1.9. A CONTRATADA poderá implantar, sem ônus e mediante autorização e homologação da CONTRATANTE, solução de gerenciamento de chamados que melhor se adéque ao escopo de serviços a serem prestados.
- 3.1.10. Havendo o aceite do uso da solução de gerenciamento de chamados proposta pela CONTRATADA, ao final do contrato, a mesma deverá repassar toda a base de dados do sistema à CONTRATANTE.
- 3.1.11. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA englobam os listados no ANEXO II – I – RESUMO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS, no entanto, em função da constante evolução tecnológica, novos serviços poderão ser incluídos no catálogo pela CONTRATANTE.
- 3.1.12. Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o Coordenador da Central de Serviços/Preposto e a equipe da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato. Esta reunião poderá ocorrer por videoconferência, a critério da CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidas pelas partes, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe da DPE-RS.
- 3.1.13. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, efetuar visitas técnicas às dependências da Central de Serviços para fins de avaliação e auditoria.
- 3.1.14. A CONTRATADA deverá tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA.



## **3.2. EQUIPES Da CONTRATADA**

- 3.2.1. A CONTRATADA deverá formar pelo menos duas equipes de atendimento, sendo uma delas voltada para o atendimento de suporte técnico de 1º nível e outro para prestação do suporte técnico de 2º nível.
- 3.2.2. Cada equipe deverá possuir um líder de equipe, que ficará responsável pela gestão interna de cada uma das Equipes de Atendimento. Será também responsável pelos atendimentos que envolvam conhecimentos específicos e de maior complexidade. Atuará junto aos Técnicos de Nível 1 e de Nível 2 da CONTRATADA apoiando-os na resolução e documentação destes respectivos atendimentos. Atuará, também, na modelagem da metodologia de trabalho da equipe.
- 3.2.3. O dimensionamento do quantitativo de profissionais Técnicos de Nível 1 e de Nível 2 das equipes será de responsabilidade da CONTRATADA, em acordo com a expectativa de atendimentos apresentada no
- 3.2.4.
- 3.2.5. ANEXO II – G – VOLUMETRIA, ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS), ANEXO II – I – RESUMO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS e ANEXO II – H – PERFIS PROFISSIONAIS, e demais informações deste documento.
- 3.2.6. Todos os colaboradores da CONTRATADA que irão trabalhar com o contrato da DPE-RS terão, previamente, que assinar Termo Confidencialidade, conforme ANEXO II – K - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos da DPE-RS para a execução de suas atividades. A CONTRATADA sempre deverá apresentar estes termos para obter a permissão da CONTRATANTE para a atuação de seus colaboradores.

## **3.3. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC**

### **3.3.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS**

- 3.3.1.1. De uma forma geral, o atendimento a ser contratado envolverá: rotinas periódicas, orientações e esclarecimento de dúvidas, configuração de equipamentos, e também o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações dos usuários por meio de uma Central de Serviços de TIC, com atendimentos de suporte técnico de nível 1 e nível 2, com atuação remota, ou seja, nas dependências da CONTRATADA.
- 3.3.1.2. Os atendimentos de nível 2 que exijam atendimento presencial serão efetuados pelo quadro técnico da CONTRATANTE ou por meio de empresas terceirizadas, no caso de contratos de Manutenção, Garantia e de Outsourcing mantidos pela CONTRATANTE, exceto nas situações previstas no item 3.5 deste Termo de Referência.



- 3.3.1.3. A CONTRATADA deverá envidar esforços para que no caso da ocorrência de um Incidente, os serviços possam ser restabelecidos a sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo que os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) sejam mantidos.
- 3.3.1.4. A CONTRATADA deverá realizar a priorização de Incidentes de forma que esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pela CONTRATANTE.
- 3.3.1.5. A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado.
- 3.3.1.6. A CONTRATADA deverá garantir que todo o processamento e manipulação de Incidentes esteja alinhado com os critérios de urgência e disponibilidade, previamente definido pela CONTRATANTE.
- 3.3.1.7. A interlocução da CONTRATADA com os usuários da CONTRANTE, seja por telefone, e-mail, sistemas, mensagens de texto e etc, deverá ser feita de forma cordial, clara e concisa, de forma a prover uma boa experiência aos usuários.
- 3.3.1.8. Quanto aos atendimentos de telefônicos à Central de Serviços, a CONTRATADA deverá realizar a gravação das chamadas, desde que solicitado e autorizado pela CONTRATANTE, através de formalização do Gestor do Contrato por meio eletrônico (e-mail) e/ou através de ofício, e obedecidos critérios e exigências relacionadas à Segurança da Informação.
- 3.3.1.9. As gravações de chamadas, quando autorizadas a serem realizadas, deverão ser mantidas pelo período mínimo de 90 dias.

### **3.3.2 SUPORTE TÉCNICO DE 1º NÍVEL**

- 3.3.2.1. A equipe de suporte técnico de 1º nível atuará como ponto único de contato dos usuários da CONTRATANTE. A equipe realizará o primeiro atendimento no que tange à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de serviços, manutenção e de insumos.
- 3.3.2.2. Neste sentido, a equipe de suporte técnico de 1º nível recebe e trata as demandas de incidentes e requisições dos usuários da CONTRATANTE, conforme contato telefônico, sistema ITSM, ferramenta WhatsApp ou outro meio de acesso à Central de Serviços.
- 3.3.2.3. As atribuições da equipe correspondem, de maneira global, aos seguintes itens (não limitados aos mesmos)
  - a) Realização de atendimento remoto provenientes das mais diversas fontes (telefone, e-mail, sistema informatizado, redes sociais, chat, apps, entre outros).
  - b) Tratamento de incidentes e requisições de serviços referentes às seguintes etapas do atendimento: registro, classificação, priorização, atendimento, fechamento e avaliação, preferencialmente utilizando de scripts de atendimento pré-definidos e padronizados.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- c) Esclarecimentos de dúvidas e orientações referentes aos procedimentos de TIC adotados pela CONTRATANTE nos mais variados aspectos e situações.
- d) Utilização e alimentação de uma base de conhecimento, de propriedade de CONTRATANTE, a fim de proporcionar a resolução mais rápida de incidentes e requisições futuras ou até mesmo de evitar a sua criação.
- e) Restauração da operação normal do serviço, dentro dos Acordos de Nível de Serviço / Service Level Agreement (ANS/SLA), conforme estabelecido no ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS).
- f) Atuação proativa de forma a evitar a ocorrência de incidentes desnecessários no ambiente da CONTRATANTE e que possam acarretar em prejuízos à mesma.
- g) Comunicação imediata ao nível superior de atendimento, bem como a CONTRATANTE, quanto a situações que dificultem ou impeçam o bom andamento das atividades de sua respectiva equipe.
- h) Repasse dos atendimentos para os perfis de atendimento de nível superior – N2 de cada uma das equipes, segundo critérios pré-determinados e que impeçam o atendimento pelos respectivos Técnicos de Nível 1 - sejam por critérios técnicos, sejam por critérios operacionais.
- i) Acionamento e acompanhamento de chamados referente a serviços executados pelos Contratos de Manutenção, Garantia e de Outsourcing mantidos pela CONTRATANTE, devendo ser notificado a CONTRATANTE sobre os respectivos acionamentos e acompanhamentos realizados, através da atualização dos atendimentos mantidos no sistema de gestão de atendimentos/incidentes.
- j) Acionamento e acompanhamento de chamados referente a serviços executados por outras instituições públicas ou privadas com as quais a CONTRATANTE possui convênio para utilização de recursos de tecnologia da informação da conveniente, devendo ser notificado a CONTRATANTE sobre os respectivos acionamentos e acompanhamentos realizados, através da atualização dos atendimentos mantidos no sistema de gestão de atendimentos/incidentes.
- k) Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- l) Manter os usuários informados sobre o status dos serviços, incidentes e requisições;
- m) Fazer o acompanhamento de todo ciclo de vida de incidentes e requisições finalizando-os quando o usuário estiver satisfeito;
- n) Correlacionar incidentes a fim de auxiliar na identificação da sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.

### 3.3.3. SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL

3.3.3.1. A equipe de suporte técnico de 2º nível deve ser formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária através de



acesso remoto aos equipamentos de TI utilizados pelos usuários de TIC da DPE-RS. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.

3.3.3.2. A equipe de suporte técnico de 2º nível é responsável pelo atendimento remoto a todos os membros, servidores, estagiários, voluntários e terceirizados da DPE-RS, ou seja, é esta equipe que faz acesso à estação de trabalho remotamente para realizar atendimentos não compreendidos pelo 1º nível. Esta equipe é responsável por auxiliar o 1º nível ou pode redirecionar um chamado para a equipe de 3º Nível, já que detém maior conhecimento para avaliar se um determinado chamado necessita ou não da intervenção de equipe com profunda especialização.

3.3.3.3. As atribuições do suporte técnico de 2º nível correspondem, de maneira global, aos itens seguintes (não limitados aos mesmos):

- a) Assumir o atendimento dos chamados não resolvidos rapidamente no primeiro contato pela equipe de 1º nível;
- b) Suporte remoto ao usuário, em relação a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo da CONTRATANTE, sem equivalentes no mercado) utilizados pela CONTRATANTE, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da DPE-RS e seu uso nas atividades do mesmo.
- c) Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) nas estações de trabalho dos usuários dos serviços de TIC da DPE-RS.
- d) Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- e) Contatar as equipes de Nível 3 e a área de TI da DPE-RS para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- f) Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da DPE-RS que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- g) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da DPE-RS.
- h) Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- i) Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- j) Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas ao service desk para as equipes internas da DPE-RS.
- k) Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela DPE-RS, quando for o caso.
- l) Realizar atendimento aos usuários prioritários.



- m) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral.
  - n) Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TIC providos pela CONTRATANTE.
  - o) Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
  - p) Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à Base de Conhecimento.
  - q) Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de atendimento.
- 3.3.3.4. Os chamados que não forem possíveis de resolução em nível 2 deverão ser escalados para os demais níveis de atendimento especializados da DPE-RS, onde, a cada um deles, deverá haver indicação clara do diagnóstico e os motivos do encaminhamento, bem como relacionar as ações realizadas e contatos feitos, indicando datas e horários.

### **3.3.4. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO**

- 3.3.4.1. A CONTRATADA deverá prestar atendimento prioritário para os usuários lotados nas seguintes unidades organizacionais da CONTRATANTE:
- a) Gabinete do Defensor Público-Geral do Estado;
  - b) Chefia de Gabinete do Defensor Público-Geral do Estado;
  - c) Subdefensoria Pública-Geral para Assuntos Institucionais;
  - d) Subdefensoria Pública-Geral para Assuntos Jurídicos;
  - e) Subdefensoria Pública-Geral para Assuntos Administrativos;
  - f) Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado;
  - g) Direção-Geral;
- 3.3.4.2. O atendimento prioritário será prestado para uma lista com até 50 (cinquenta) usuários que serão atendidos com tempos de atendimento menores e admitem a solicitação imediata da equipe de suporte técnico de 2º nível.
- 3.3.4.3. A lista de usuários com regime de atendimento diferenciado será definida pela CONTRATANTE e será repassada à CONTRATADA na reunião de alinhamento de expectativas podendo ser atualizada a qualquer tempo pela CONTRATANTE.
- 3.3.4.4. Os tempos para atendimento aos Usuários com Regime de Atendimento Prioritário serão estabelecidos nos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

### **3.3.5. ATENDIMENTO EM REGIME DE PLANTÃO**

- 3.3.5.1. Para a realização dos atendimentos em horário de plantão, nos horários previstos no item 4.3, a CONTRATADA deverá alocar, no mínimo, 1 (um) Técnico de



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

N2 que ficará à disposição remotamente e em regime de sobreaviso para atendimento das demandas.

3.3.5.2. As atividades relacionadas aos atendimentos supracitados abrangem os itens seguintes:

- a) Nível 1 de atendimento: corresponde aos mesmos serviços já elencados para o nível 1 de atendimento convencional. Logo, tal item envolve o atendimento remoto a todas as localidades da CONTRATANTE. Cabe ressaltar ainda que este item abrange, além do atendimento a usuários da CONTRATANTE, os atendimentos originados dos sistemas de monitoramento de serviços.
- b) Nível 2 de atendimento: envolve os mesmos serviços já elencados para o nível 2 de atendimento. Assim como no item anterior (referente ao Nível 1 de atendimento), tal item também abrange o atendimento de usuários da CONTRATANTE, bem como o atendimento de solicitações originadas dos sistemas de monitoramento.

### **3.4. SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TIC**

3.4.1. Os serviços de monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC consistem no conjunto de atividades relacionadas ao monitoramento dos equipamentos e serviços necessários à manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE, bem como às ações proativas de resposta às falhas detectadas, compreendendo:

- a) Monitoramento e acompanhamento de equipamentos, serviços, tarefas, agendamentos, canais de comunicação e outros elementos de infraestrutura que apoiam serviços da CONTRATANTE.
- b) Abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos junto a fabricantes e fornecedores de servidores, ativos de rede, sistemas de armazenamento, enlaces de comunicação e demais equipamentos e serviços.
- c) Monitoramento das condições ambientais do Data Center, incluindo, mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de refrigeração e sistema de suprimento de energia elétrica.
- d) Execução quando necessário de abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos relacionados a alimentação elétrica, refrigeração, controle ambiental e demais elementos relacionados à infraestrutura física e lógica do Data Center.
- e) Comunicação com usuários da CONTRATANTE, profissionais da CONTRATADA e demais áreas da CONTRATANTE para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento do restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas.



- f) Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas, incluindo abertura de tarefas para a equipe responsável, visando ao restabelecimento dos serviços críticos afetados.
  - g) Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de monitoração, de suporte e de respostas para alertas e incidentes. Gráficos e imagens, quando necessários para clareza serão discutidos caso a caso tendo como objetivo a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras.
  - h) A ação padrão da CONTRATADA frente a um alerta deverá ser a abertura imediata de um chamado na ferramenta ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE e comunicação ao responsável pelo ativo/serviço na CONTRATANTE por meio telefônico.
  - i) A CONTRATADA deverá efetuar o registro do chamado na ferramenta ITSM e entrar em contato com o responsável em no máximo 15 minutos após a ocorrência do evento. A comunicação deve ser dar preferencialmente por telefone (a ser indicado pela CONTRATANTE).
- 3.4.2. O serviço deverá ser prestado nas dependências da CONTRATADA, utilizando ferramenta de monitoramento em uso pela CONTRATANTE, a saber Zabbix.
- 3.4.3. Para fins de dimensionamento do serviço a ser prestado, atualmente a CONTRATANTE possui em sua ferramenta de monitoramento 1110 ativos cadastrados e 272149 itens de configuração em monitoramento, com média de 3000 eventos por mês no horário compreendido entre 19:00h às 9:00h de segunda a sexta e das 0:00h às 23:59h aos sábados, domingos e feriados.
- 3.4.4. A CONTRATADA deverá realizar apontamentos de toda e qualquer melhoria quanto ao monitoramento implantado pela CONTRATANTE, com base nas necessidades percebidas ao longo da execução do contrato, não podendo portanto alegar inexistência ou insuficiência de recursos para monitoração em eventuais falhas de monitoração.

### **3.5. SUPORTE TÉCNICO DE CAMPO**

- 3.5.1. O serviço de suporte técnico de campo trata-se da alocação, sob demanda, de técnico(s) de nível 2 para realizar atividades de complexidade baixa até intermediária de forma presencial aos equipamentos de TI utilizados pelos usuários de TIC da DPE-RS. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.
- 3.5.2. O serviço deverá ser prestado de forma presencial nos locais e condições elencadas no item 3.7 deste Termo de Referência, nos horários estabelecidos no item 4.3 deste documento.



3.5.3. As atribuições do Serviço de Suporte Técnico de Campo correspondem, de maneira global, aos itens seguintes (não limitados aos mesmos):

- a) Suporte ao usuário, em relação a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo da CONTRATANTE, sem equivalentes no mercado, ao qual a CONTRATANTE realizará treinamentos) utilizados pelo CONTRATANTE, nas atividades do mesmo.
- b) Suporte ao usuário em relação a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos diversos (tais como: computadores, impressoras, switches, roteadores, telefones, entre outros acessórios e ativos de rede), conforme as necessidades do CONTRATANTE.
- c) Manutenção da infraestrutura do CONTRATANTE, considerando os aspectos de rede e cabeamento estruturado.
- d) Instalação e desinstalação física de equipamentos de rede existentes (como switches, roteadores e servidores) em rack e shaft, com as respectivas atividades relacionadas (tais como organização de cabos, entre outras).
- e) Efetuar a substituição de peças de equipamentos de informática fora de garantia, sempre que a CONTRATANTE disponibilizar a referida peça.
- f) Instalação, desinstalação, montagem e configuração de computadores, notebooks, impressoras, multifuncionais smartphones institucionais, projetores de multimídia, tokens, webcams, leitor de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, modems, roteadores, switches, telefones analógicos e, VoIP e câmeras IP, entre outros equipamentos de TIC.
- g) Prestar suporte a equipamentos de rede Wi-Fi.
- h) Realizar a organização dos racks de equipamentos da CONTRATANTE.
- i) Realizar a ativação/desativação de pontos em racks de equipamentos da CONTRATANTE.
- j) Montagem e desmontagem de estrutura de TIC em feiras e eventos realizados pela DPE-RS em suas dependências ou de terceiros, bem como o suporte aos usuários da CONTRATANTE durante toda a duração da feira/evento;

3.5.4. Todos os materiais necessários para o desenvolvimento das atividades técnicas de todos os profissionais de atendimento de campo, tais como patch cords, conectores, cabos em geral e ferramentas como certificadores de cabos, multímetros, chaves, alicates ou qualquer outra necessária ao perfeito diagnóstico e atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA. Para fins de padronização, os seguintes materiais devem obedecer as especificações abaixo:

- a) Patch-cords **ou cabo de manobra**: padrão CAT5e, que deve possuir **certificação e homologação ANATEL, com número de registro visível, impresso ou etiquetado no cabo**, e certificado em conformidade com os padrões ANSI EIA/TIA568A ou EIA/TIA568B. **Comprimento e cor dos patch-**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**cords ou cabo de manobra deve seguir a padronização já efetuada no local ou conforme CONTRATANTE. Marca/Modelo de Referência: Furukawa Gigalan, ou de qualidade equivalente.**

3.5.5.

3.5.6. Todos os atendimentos de Suporte Técnico de Campo deverão ser realizados com o preenchimento e anexação ao sistema de um Relatório de Atendimento Técnico (RAT), a ser preenchido pelo Técnico de N2, observando os procedimentos de diagnóstico padronizados, e assinado pelo usuário que recebeu o atendimento ou ainda por seu superior imediato. O RAT deverá conter no mínimo:

- a) Número do incidente.
- b) Nome do solicitante.
- c) Diagnóstico técnico.
- d) Solução aplicada.
- e) Fotos e demais documentos que comprovem o diagnóstico e/ou a solução aplicada.
- f) Assinatura do responsável.

3.5.7. O material necessário para os registros documentais e fotos a serem incluídas nas RATs, tais como aparelhos smartphones com conexão à Internet, serão de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo quaisquer ônus a CONTRATANTE.

3.5.8. Os deslocamentos dos técnicos da CONTRATADA para prestação dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA, bem como seus respectivos custos e meios de transporte. Além disso, o tempo de deslocamento não será considerado como UST.

3.5.9. A prestação deste serviço deverá ser realizada igualmente com o uso da ferramenta de gestão de serviços de TIC da CONTRATANTE.

3.5.10. A solicitação dos serviços à CONTRATADA será efetuada pela CONTRATANTE, por meio de ordem de serviço, com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência, descrevendo as atividades que deverão ser prestadas pelo técnico, o local de prestação de serviço, bem como o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico (UST) previstos para execução da atividade.

3.5.11. Entende-se por Unidades de Serviço Técnico (UST), ao esforço de 60 (sessenta) minutos de trabalho técnico de um profissional da CONTRATADA alocado para execução da atividade.

3.5.12. Cada ordem de serviço deverá possuir, pelo menos, 4 (quatro) UST, exceto para os casos de atendimento em municípios com população superior a 200.000 (duzentos mil) habitantes, segundo estimativa atualizada do IBGE, situação em que poderá ser de pelo menos 1 (uma) UST.



### 3.6. SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

3.6.1. O serviço de suporte técnico especializado trata-se da alocação, sob demanda, de analista(s) de TI especialistas, conforme previsto no ANEXO II – H – PERFIS PROFISSIONAIS, para realizar atividades de complexidade alta, relacionados a sustentação da infraestrutura de TI da CONTRATANTE, com atuação de forma remota.

3.6.2. As atribuições do Serviço de Suporte Técnico Especializado correspondem, de maneira global, aos itens seguintes (não limitados aos mesmos):

- a) Planejamento e execução de atividades de alta complexidade relacionados à infraestrutura de TI da CONTRATANTE;
- b) Gerência e configuração de Redes LAN, WAN e WLAN, envolvendo roteamento, políticas, monitoramento, VLANs;
- c) Gerência e configuração de regras de firewall/IPS/web filter em razão de adaptação e/ou mudanças no ambiente da CONTRATANTE para sistemas, uso, acessos;
- d) Gerência e configuração de solução anti-malware da CONTRATANTE;
- e) Gerência e configuração do ambiente de virtualização da CONTRATANTE;
- f) Gerência e configurações do ambiente de backup e restore do CONTRATANTE na ferramenta de backup;
- g) Gerência e configuração de serviços de infraestrutura como Active Directory, DNS, RADIUS, 802.1X, certificação digital, GPOs, DHCP, entre outros
- h) Gerência e configurações do ambiente físico do Datacenter do CONTRATANTE, incluindo estrutura física, UPS, ambiente de monitoramento, grupo geradores, controle de acessos, etc;
- i) Gerência, configurações, otimizações, instalações, atualizações e migrações de banco de dados;
- j) Gerência e configurações de plataforma de containerização;
- k) Gerência e configuração de estações de trabalho, por meio da ferramenta em uso pela CONTRATANTE, bem como a criação e atualização de imagens e outras atividades relacionadas;
- l) Gerência e configurações da plataforma VOIP em uso pela CONTRATANTE;
- m) Gerência, suporte e configurações dos sistemas operacionais Windows Servers incluindo instalações, atualizações e aplicação de patches;
- n) Gerência, suporte e configurações dos sistemas operacionais Linux (Ubuntu, Debian, CentOS, etc) incluindo instalações, atualizações e aplicação de patches;
- o) Execução e/ou verificação de rotinas periódicas ou eventuais de manutenção;
- p) Gerência e configurações de ferramenta de monitoramento de serviços e ativos de TI;
- q) Realizar auditorias e investigações relacionadas à incidentes de TI;
- r) Auxiliar no gerenciamento da segurança do ambiente da CONTRATANTE;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- s) Operar e configurar lógica e fisicamente equipamentos como servidores, roteadores, switches, unidades de backup e storages;
  - t) Desenvolver procedimentos de carga para troca de informações entre bancos de dados internos ou externos à CONTRATANTE;
  - u) Documentar soluções/sistemas/processos relacionados a este item;
  - v) Atuar em situações de crise que envolvam incidentes que causem interrupção dos serviços de TI da CONTRATANTE ou incidentes de segurança.
- 3.6.3. A solicitação dos serviços à CONTRATADA será efetuada pela CONTRATANTE, por meio de ordem de serviço, previamente negociada e precificada entre as partes, com, pelo menos, 5 (cinco) dias úteis de antecedência, descrevendo as atividades que deverão ser prestadas pelo analista, o local de prestação de serviço, bem como o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico (UST) previstos para execução da atividade, conforme critério estabelecido no item 3.5.11 deste Termo de Referência.
- 3.6.4. Em situações de crise, que envolvam incidentes que causem interrupção dos serviços de TI ou incidentes de segurança graves, a CONTRATANTE poderá solicitar OS com antecedência de 4 (quatro) horas corridas do início da prestação dos serviços.
- 3.6.5. Em situações excepcionais, que envolvam a necessidade de intervenção física em equipamentos ou em situações de crise, poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE a atuação presencial do analista na sede da CONTRATANTE.

### **3.7. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA CONTRATANTE**

- 3.7.1. A CONTRATANTE, possui unidades administrativas em 165 municípios do Estado do Rio Grande do Sul e 1 unidade em Brasília-DF. Em alguns municípios do Estado, a Defensoria Pública, dispõe de mais de uma unidade administrativa, em especial na cidade de Porto Alegre, totalizando 182 unidades administrativas. A sede administrativa da CONTRATANTE está localizada na cidade de Porto Alegre. A relação completa, contendo todos os municípios pode ser visualizada no ANEXO II – B – TABELA DE MUNICÍPIOS DE ATENDIMENTO DA DPE-RS deste Termo de Referência.
- 3.7.2. Este número de municípios poderá variar no decorrer do período da contratação. Logo, deverá a CONTRATADA adaptar-se a tais mudanças durante estes respectivos períodos.
- 3.7.3. Além do atendimento nas unidades da CONTRATANTE, a Defensoria Pública presta atendimentos em estabelecimentos prisionais da SUSEPE e unidades de internação da FASE, nos municípios também relacionados no ANEXO II – B – TABELA DE MUNICÍPIOS DE ATENDIMENTO DA DPE-RS.
- 3.7.4. Tratando-se dos locais de atendimento, poderão ocorrer, ainda, em cada uma das cidades apresentadas no ANEXO II – B – TABELA DE MUNICÍPIOS DE



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ATENDIMENTO DA DPE-RS, necessidades muito eventuais e não fixadas nas Defensorias, as quais deverão ser atendidas por esta contratação, como exemplo: Serviços Itinerantes, Atendimentos em Escolas e Universidades, Postos da DPE-RS em Feiras e Eventos, como Expointer, Feira do Livro, Estádios de Futebol dentre outros eventos não frequentes.

3.7.5. A CONTRATANTE dispõe de um corpo de colaboradores composto por defensores públicos, servidores públicos, estagiários, voluntários e terceirizados. O quantitativo de colaboradores varia em função de nomeações, exoneração, contratações e desligamentos, mas em média o número de colaboradores é de 2.704, sendo assim distribuídos:

- a) Defensores: 440
- b) Servidores: 801
- c) Estagiários: 1.089
- d) Voluntários: 306
- e) Terceirizados: 68

### **3.8. INFRAESTRUTURA DE TIC DA CONTRATANTE**

3.8.1. Para uma melhor contextualização quanto à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria Pública do RS, o ANEXO II – C – INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DA DPE-RS relaciona as principais tecnologias empregadas pela CONTRATANTE na oferta de seus serviços de TIC, não restrita a essas, podendo, no decorrer do contrato, serem incluídas outras tecnologias de natureza similar.

## **4. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **4.1. INSTALAÇÕES FÍSICAS E INFRAESTRUTURA DA CONTRATADA**

4.1.1. O ambiente físico utilizado pela CONTRATADA em suas próprias dependências seguirá duas abordagens distintas, sendo um ambiente específico para a equipe de suporte técnico de 1º nível e outro ambiente diferenciado, dedicado, por sua vez, a equipe de suporte técnico de 2º nível;

4.1.2. Caberá à CONTRATADA a total responsabilidade pela montagem completa dos ambientes de atendimento (Nível 1 e Nível 2) e dos demais profissionais, os quais, sob sua tutela, executarão as respectivas atividades no decorrer desta contratação.

4.1.3. Ambos os ambientes montados pela CONTRATADA deverão seguir, rigorosamente, a norma regulamentadora denominada NR-17, a qual contempla a descrição completa destes respectivos ambientes, nos mais variados aspectos.



4.1.4. Referente à estrutura da Central de Serviços, a mesma estará centralizada no que se denomina P.A. (sigla de “Ponto de Atendimento”). Um P.A., por sua vez, consiste de um arcabouço composto de todos os componentes necessários para a realização dos atendimentos aos usuários. Os elementos que compõem um P.A., por sua vez, podem ser visualizados nas descrições realizadas a partir dos itens seguintes:

- a) Mobiliário: fornecido pela CONTRATADA, composto de cadeira com regulagens padronizadas de altura e encosto, bem como mesa com altura e tamanho padrões para a execução dos trabalhos e divisórias entre os diversos P.A.s, de forma a permitir um isolamento acústico mínimo que não atrapalhe os atendimentos simultâneos, especialmente se forem considerados atendimentos telefônicos.
- b) Estação de Trabalho: fornecida pela CONTRATADA, abrangendo itens como cabos de energia/comunicação, monitor de vídeo, teclado, mouse e gabinete com configuração mínima adequada para um bom e ágil desempenho das atividades relacionadas aos atendimentos previstos neste Termo de Referência, além de no-break, caso a estrutura da CONTRATADA não possua gerador.
- c) Aparelho Telefônico ou Ramal Virtual via Software: fornecido pela CONTRATADA, consistindo de um aparelho de tecnologia IP ou software, com identificador de chamadas, tendo o ramal compartilhado com o número global da Central de Serviços (caracterizando, assim, o ponto único de contato). Tal aparelho ou software possuirá um monofônico, novo e individual, este fornecido pela CONTRATADA, do tipo “tiara” e uma função do tipo “não perturbe” (a fim de que o respectivo aparelho não receba chamadas nos momentos em que o respectivo P.A. esteja desativado ou em que o respectivo colaborador esteja realizando outras atividades de atendimento – entretanto, tal função deverá ser monitorada com ênfase pelo líder de equipe, de forma a coibir mau uso da respectiva função), bem como as funções de “encaminhamento de chamadas”, “chamada em espera”, “desligamento de microfone/alto-falante”, dentre outras funcionalidades semelhantes – todas estas, analogamente, deverão possuir monitoramento constante do líder de equipe, também para coibir o mau uso.

4.1.5. A CONTRATADA deverá prover solução de telefonia para efetuar os atendimentos direcionados à Central de Serviços, que atenda às seguintes características mínimas:

- a) Permitir a comunicação de voz e dados via IP (Internet Protocol);
- b) Permitir configurar o número máximo de ligações em espera, bem como a implantação de preferência no atendimento de ligações oriundas de telefonia móvel sobre as de telefonia fixa ou de determinados grupos de demandantes;
- c) Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- d) Arquitetura recorrente e tolerante a falhas;



- e) Permitir a gravação de mensagens de espera, no padrão e no conteúdo a serem definidos e homologados pela CONTRATANTE;
  - f) Interface de mensagem audível em espera, funcionalidade esta que deverá viabilizar mensagens audíveis sobre assuntos de interesse da CONTRATANTE durante a espera do usuário;
  - g) Ter capacidade de identificar o operador responsável pelo atendimento;
  - h) Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
  - i) Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número de origem (nº de A) e o número discado (nº de B);
  - j) Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
  - k) Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back);
  - l) Permitir integração com a central de telefonia da CONTRATANTE via protocolo SIP;
  - m) Permitir a gravação de todas as chamadas e/ou apenas sob demanda;
- 4.1.6. A solução de telefonia da CONTRATADA deve gerar relatórios com as estatísticas abaixo relacionadas:
- a) Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - b) Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - c) Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - d) Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até X segundos, onde X é um número parametrizável;
  - e) Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos;
  - f) Tempo médio diário e mensal por atendimento;
  - g) Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - h) Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos;
  - i) Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima;
  - j) Comparativo diário e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.
- 4.1.7. No contexto da estrutura de atendimento telefônico, a CONTRATADA poderá, mediante aprovação da CONTRATANTE, adotar uma U.R.A. (sigla que corresponde à "Unidade de Resposta Audível"). Neste sentido, tal unidade será responsável por



uma espécie de "primeira orientação" aos usuários da CONTRATANTE, onde as mensagens eletrônicas e os menus de atendimento deverão ser configurados e definidos de forma simples, clara e sistemática pela CONTRATADA.

- 4.1.8. Ainda no contexto da estrutura de atendimento telefônico, a CONTRATADA poderá, mediante a aprovação da CONTRATANTE, utilizar um D.A.C. (Distribuidor Automático de Chamadas). Este respectivo distribuidor possui o intuito de encaminhar as chamadas telefônicas para atendentes pré-determinados da CONTRATADA, considerando os níveis de disponibilidade e as respectivas Equipes de Atendimento. Desta forma, poderá ser promovida uma melhor distribuição dos atendimentos aos técnicos de N1.
- 4.1.9. A CONTRATADA deverá estabelecer a conexão entre a sua solução de telefonia e a da CONTRATANTE para que seja possível o atendimento das chamadas direcionadas ao atual número de suporte da CONTRATANTE, bem como a ligação entre ramais de ambas soluções.
- 4.1.10. A integração da solução de telefonia da CONTRATADA para conexão com a CONTRATANTE para a Central de Serviços deverá possuir uma abordagem de contingência que garanta disponibilidade, por meio de 0800 ou VPN.
- 4.1.11. A CONTRATADA deverá prover solução de atendimento dos usuários da CONTRATANTE através da ferramenta WhatsApp, de forma a viabilizar os atendimentos direcionados à Central de Serviços, que atenda às seguintes características mínimas:
- a) Permita o atendimento das demandas dos usuários através de um único número telefônico cadastrado no WhatsApp;
  - b) Permita que múltiplos profissionais da CONTRATADA realizem o atendimento simultâneo das conversas recebidas via WhatsApp;
  - c) Possibilitar o envio de imagens, arquivos e áudios;
  - d) Possibilitar verificar o histórico das conversas;
  - e) Possibilitar a criação de fila de atendimentos;
  - f) Finalização automática dos chamados;
  - g) Possibilitar a integração com ferramenta ITSM via API;
  - h) Menu de atendimento que permita organizar os usuários por status;
  - i) Envio de mensagem noturna, boas vindas e de saudação;
  - j) Chatbot para atendimento total ou parcial;
  - k) Chat que permita aos operadores iniciar conversa com o contato a qualquer momento;
  - l) Possibilidade de transferência para outro atendente (manualmente);
  - m) Encaminhamento, quando necessário, para atendimento pelos servidores da CONTRATANTE;
  - n) Cadastro do número de telefone de atendimento do suporte da Diretoria de TI na plataforma WhatsApp;



- o) Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
  - p) Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;
  - q) Criação de menus de atendimentos com multe níveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
  - r) Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- 4.1.12. A solução de atendimento através da ferramenta WhatsApp deverá ser dimensionada para o atendimento do volume de chamados que chegará por meio deste plataforma, se aplicando os níveis de serviços previstos no ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS). Além disso, a CONTRATADA deverá prover pelo menos 10 acessos à ferramenta para que as equipes da CONTRATANTE possam prestar eventuais atendimentos de nível 3 por meio da mesma.
- 4.1.13. Atualmente a CONTRATANTE não dispõe de atendimento através da ferramenta WhatsApp, motivo pelo qual não é informado o número de atendimentos realizados por este canal.
- 4.1.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar licenças do software TeamViewer, já instalada nos equipamentos da CONTRATANTE, em quantitativo suficiente para que ocorram os atendimentos de suporte remoto prestados pela equipe de suporte técnico de 2º nível da CONTRATADA dentro dos SLAs previstos neste Termo de Referência e seus anexos.
- 4.1.15. Não será permitida a instalação de outra ferramenta de acesso remoto, que não o TeamViewer, nas estações de trabalho da CONTRATANTE para prestação dos atendimentos.
- 4.1.16. A CONTRATADA deverá instalar link de comunicação dedicado com o prédio Sede da CONTRATANTE, com velocidade compatível ao volume de acessos à rede da Defensoria Pública para fins de prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência e interligação com a Central Telefônica da CONTRATANTE.
- 4.1.17. Para fins de contingência, a CONTRATADA também deverá estabelecer um túnel VPN L2L com a CONTRATANTE através da Internet.
- 4.1.18. Os custos relativos a esta conexão serão de responsabilidade da CONTRATADA. A conexão entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá estar disponível em funcionamento definitivo a partir do 30º dia após assinatura do contrato, com disponibilidade mínima de 99,7%, que será medida mensalmente. A empresa deverá comprovar a disponibilidade com relatório de acompanhamento mensal de utilização do circuito de comunicação envolvidos.



4.1.19. A CONTRATADA deverá utilizar solução de firewall em sua infraestrutura, de forma a permitir que apenas os seus profissionais que prestam serviços à Defensoria Pública tenham acesso à rede e os sistemas da CONTRATANTE.

## **4.2. PLANO DE TRANSIÇÃO E ADAPTAÇÃO**

### **4.2.1. MOBILIZAÇÃO**

- 4.2.1.1. O início de vigência do contrato está condicionado a publicação da súmula no Diário Oficial da DPE do RS;
- 4.2.1.2. Após a publicação da súmula, o(s) gestor(es) da CONTRATANTE emitirá(ão) a ordem de início dos serviços;
- 4.2.1.3. A critério da CONTRATANTE, poderá haver um Período de Adaptação Física, não superior a 90 (noventa) dias, a contar da ordem de início dos serviços;
- 4.2.1.4. Haverá um período de Adaptação aos Acordos de Níveis de Serviço, de 90 (noventa) dias, a contar do último dia do Período de Adaptação Física;
- 4.2.1.5. Durante esta fase a CONTRATADA não fará jus ao pagamento integral dos serviços para os itens 1.1 e 1.2 do ANEXO II – A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, sendo que tais valores ficarão restritos a 25% do contratado no primeiro mês, 50% no segundo mês, 75% no terceiro mês e, finalmente, alcançando 100% do valor contratado a partir do quarto mês de prestação dos serviços, caso a adaptação ocorra nesta amplitude de 90 (noventa) dias.
- 4.2.1.6. Esta escala é desejável para que seja possível a realização da transferência dos serviços prestados pela atual equipe de atendimento, com a maior antecedência possível.
- 4.2.1.7. O profissional a ser definido pela CONTRATADA para atuar como Preposto da empresa, o qual também será o Gerente da Central de Serviços, deverá comparecer à reunião de alinhamento de expectativas. A reunião será realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da ordem de início dos serviços, formulado pela CONTRATANTE, após a assinatura do Contrato.
- 4.2.1.8. Nesta reunião de alinhamento, o profissional do item anterior será apresentado ao Gestor do Contrato da DPE-RS, quando serão definidas e encaminhadas as diretrizes operacionais gerais para a implantação do serviço a ser desenvolvido pela CONTRATADA, inclusive a definição do Período de Adaptação Física.
- 4.2.1.9. A CONTRATADA deverá elaborar, em até 10 (dez) dias, também a partir da ordem de início dos serviços, um plano de implantação dos serviços e o submeterá à DPE-RS para aprovação. Este plano deverá incluir o cronograma de todas as atividades necessárias à implantação dos serviços.
- 4.2.1.10. A CONTRATANTE dará o aceite, ou solicitará eventuais correções, em até 5 dias úteis;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.2.1.11. A CONTRATADA terá no máximo 5 dias úteis para realizar as eventuais adequações que venham a ser indicadas conforme item 4.2.1.10
- 4.2.1.12. Em até 45 (quarenta e cinco) dias da ordem de início dos serviços, a CONTRATADA deverá dispor de profissionais qualificados, nas quantidades e perfis já definidos no Plano de Implantação, capazes de assimilar os conhecimentos e a forma de trabalho da atual equipe de atendimento, concomitantemente ao serviço atualmente prestado.
- 4.2.1.13. Em até 60 (sessenta) dias da ordem de início dos serviços, a CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços de atendimento aos usuários, em consonância com o cronograma de atividades apresentado no Plano de Implantação.
- 4.2.1.14. A contar da data de disponibilização dos profissionais, conforme previsto no item 4.2.1.12, a CONTRATADA deverá designar 4 (quatro) de seus profissionais, em regime de escala/rodízio, para que atuem de forma presencial na Sede Administrativa da CONTRATANTE, de forma a possibilitar que a empresa assimile os conhecimentos e a forma de trabalho da atual equipe de atendimento, concomitantemente ao serviço atualmente prestado, bem como para o início das atividades de atendimento aos usuários.
- 4.2.1.15. A CONTRATANTE disponibilizará em sua Sede Administrativa, durante as atividades previstas nos itens 4.2.1.12 e 4.2.1.13, 4 (quatro) P.A.s para que os profissionais da CONTRATADA desempenhem as atividades presencialmente.
- 4.2.1.16. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão atuar de forma presencial nas dependências da Sede Administrativa da CONTRATANTE por, pelo menos, 1 (um) dia referente as atividades descritas no item 4.2.1.12 e 1 (um) dia relativo às atividades descritas no item 4.2.1.13, sendo que durante todo o período das referidas atividades as 4 (quatro) P.A.s disponibilizadas pela CONTRATANTE deverão ser totalmente ocupadas por profissionais da CONTRATADA, sendo que o Coordenador da Central de Serviços/Preposto deverá atuar presencialmente durante todo o período previsto.
- 4.2.1.17. Durante o período relacionado às atividades previstas nos itens 4.2.1.13. e 4.2.1.14. e o Período de Adaptação aos Níveis de Serviço, deverão ocorrer reuniões semanais com o Coordenador da Central de Serviços/Preposto para fins de acompanhamento dos indicadores relacionados ao serviço contratado.
- 4.2.1.18. Durante o Período de Adaptação Física a CONTRATADA deverá criar scripts de atendimento, bem como adaptar/revisar/atualizar os scripts de atendimento já existentes, sob supervisão da CONTRATANTE, de forma a possibilitar a transição dos serviços à CONTRATADA.
- 4.2.1.19. Decorrido o prazo de até 90 (noventa) dias a partir da ordem de início dos serviços, encerrar-se-á o Período de Adaptação Física da CONTRATADA e iniciam-se as atividades do contrato propriamente ditas, com atendimento a todos os usuários e locais descritos, bem como encerra-se a necessidade de alocação dos técnicos de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, devendo o



serviço relativo a Central de Serviços ser prestado de forma remota. Inicia-se também, neste momento, o período denominado de Adaptação aos Níveis de Serviço.

- 4.2.1.20. Este prazo de até 90 (noventa dias) dias será também o prazo total para início da prestação dos serviços de monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC, serviços de Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais, bem como início do atendimento dos usuários da CONTRATANTE através da ferramenta WhatsApp.
- 4.2.1.21. O faturamento relativo ao serviço de monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC, somente se dará após 30 dias o início efetivo da prestação dos serviços pela CONTRATADA.
- 4.2.1.22. O pagamento relativo ao serviço Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais se dará somente após a efetiva prestação dos serviços solicitados por meio de ordem de serviço.
- 4.2.1.23. Encerrado o Período de Adaptação Física, a CONTRATADA deverá apresentar uma carta de apresentação, acompanhado de todos os documentos comprobatórios (certificados oficiais), contendo os respectivos dados pessoais e informações referentes à habilitação e qualificação técnica de todos os seus profissionais que serão alocados na execução dos serviços, conforme exigências dispostas no ANEXO II – H – PERFIS PROFISSIONAIS.
- 4.2.1.24. Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação técnica e profissional, a CONTRATADA deverá observar rigorosamente as exigências deste Termo de Referência. Caso a documentação não atenda a algum dos itens de qualificação exigidos dos profissionais, a CONTRATADA deverá substituí-lo imediatamente e apresentar a documentação de um novo que atenda a todas as exigências.
- 4.2.1.25. Todos os documentos para comprovação de formação, capacitação e experiência profissional deverão ser apresentados em cópias digitalizadas. Caso necessário, a CONTRATANTE poderá, a fim de dirimir quaisquer dúvidas, solicitar vistas aos documentos originais, bem como poderá realizar diligências aos órgãos emissores de cada certidão ou documento. Quaisquer alterações nos quantitativos de pessoal envolvidos nesta contratação, promovidas pela CONTRATADA, deverão ser comunicadas a DPE-RS com uma antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a fim de que sejam tomadas todas as providências relativas ao cancelamento dos acessos de cada um dos recursos.
- 4.2.1.26. No período de Adaptação aos Níveis de Serviço, que será de 90 (noventa) dias, é oportunizada à empresa a realização dos ajustes necessários ao cumprimento e atingimento de todas as metas e indicadores de serviço descritos ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)
- 4.2.1.27. Durante o Período de Adaptação aos Níveis de Serviço, não serão exigidos os indicadores previstos no item 3.2 do ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS) em sua completude, sendo o momento oportuno para a realização



dos ajustes necessários. Assim, os indicadores serão cobrados em uma escala crescente durante os meses, conforme disposto, a seguir:

1. Primeiro mês de Adaptação aos Níveis de Serviço: Indicadores 3 e 7;
2. Segundo mês de Adaptação aos Níveis de Serviço: Indicadores 2, 3, 6, 7 e 11;
3. Terceiro mês de Adaptação aos Níveis de Serviço: Indicadores 2, 3, 4, 6, 7, 11 e 12.

4.2.1.28. Durante todo este período de até 180 (cento e oitenta) dias de implantação, o qual inclui os Períodos de Adaptação Física e o Período de Adaptação aos Níveis de Serviço, a empresa CONTRATADA deverá manter um profissional denominado de Gerente de Projetos para abertura, acompanhamento e finalização de todas as atividades envolvidas. Este profissional deverá manter todos os envolvidos comunicados, realizar as reuniões de acompanhamento e trabalhar orientado pelas melhores práticas descritas no PMBOK e recomendações do PMI (Project Management Institute). Este trabalho não poderá ser acumulado pelo Preposto e por outros integrantes da futura equipe de operação.

4.2.1.29. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação de profissionais da CONTRATADA, tanto nos períodos de adaptação como no decorrer do contrato, serão de sua exclusiva responsabilidade, não cabendo qualquer ônus a CONTRATANTE.

4.2.1.30. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TIC, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo Preposto da CONTRATADA, de forma que a CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TIC.

4.2.1.31. As equipes deverão ser dimensionadas pela CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos. Para tanto, salienta-se que a responsabilidade de formação da equipe de profissionais é única e exclusiva da CONTRATADA.

4.2.1.32. Será da CONTRATADA, ainda, qualquer responsabilidade pelo cumprimento de toda a legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências da CONTRATANTE.

4.2.1.33. Na hipótese de não haver tempo hábil de 90 (noventa) dias para que seja realizada a Adaptação Física, será realizado um plano de mobilização simplificado, com a proporcional redução dos prazos das atividades previstas, com o pagamento proporcional a cada etapa de mobilização concluída.

## 4.2.2. DESMOBILIZAÇÃO

4.2.2.1. Quando não houver prorrogação contratual, os 3 (três) últimos meses de vigência do contrato serão denominados de Período de Desmobilização. O objetivo



é o de possibilitar a transferência dos atuais serviços ao próximo prestador em vista do artigo 57, inc. II, da lei 8.666/93, o qual estabelece como 60 (sessenta) meses o prazo máximo para a prestação dos serviços de natureza continuada.

- 4.2.2.2. Durante o Período de Desmobilização a CONTRATADA deverá efetuar o repasse de conhecimento e de demais informações pertinentes aos serviços prestados para os técnicos e analistas da CONTRATANTE ou de outra empresa CONTRATADA. As atividades de repasse de informações ocorridas neste período não serão remuneradas pela CONTRATANTE, devendo a licitante prever esta despesa em suas planilhas de composição de custos e formação de preços
- 4.2.2.3. Neste Período de Desmobilização, a cada um dos 3 (três) últimos meses, será descontada uma parte do faturamento mensal da empresa CONTRATADA, a fim de que possibilite ao próximo fornecedor ou os técnicos e analistas da CONTRATANTE tenham condições necessárias para o início das atividades e incorporação dos atuais serviços prestados.
- 4.2.2.4. Durante o Período de Desmobilização, os indicadores de serviço não serão cobrados em sua completude, devendo ser mantidos, pela atual empresa CONTRATADA, em todo o período de desmobilização, apenas os indicadores 3, 4, 7, 11 e 12 previstos no item 3.2 do ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS).
- 4.2.2.5. No antepenúltimo mês de prestação dos serviços, tendo em vista o mencionado Período de Desmobilização, a CONTRATADA fará jus ao faturamento de 75% do valor contratado para os itens 1.1 e 1.2 do ANEXO II – A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, devendo ainda manter os serviços em funcionamento e com compromisso de manter os indicadores de Nível de Serviço supracitados.
- 4.2.2.6. No penúltimo mês de prestação dos serviços, tendo em vista o Período de Desmobilização, a CONTRATADA fará jus ao faturamento de 50% do valor contratado para os itens 1.1 e 1.2 do ANEXO II – A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS e com compromisso de manter os indicadores de Nível de Serviço supracitados.
- 4.2.2.7. Finalmente, no último mês de prestação dos serviços, caberá a CONTRATADA o pagamento de 25% do valor contratado para os itens 1.1 e 1.2 do ANEXO II – A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS em vista da finalização dos serviços, devendo manter, ainda, os indicadores de Nível de Serviço supracitados.

### 4.3. HORÁRIOS

4.3.1. Abaixo estão listados os horários a serem obedecidos:

Serviços	Horários
Atendimento Normal Central de Serviços	Das 8:00h às 20:00h de segunda a sexta
Atendimento em Regime de Plantão	Das 20:00h às 8:00h de segunda a sexta



Central de Serviços	Das 0:00h às 23:59h aos sábados, domingos e feriados
Suporte Técnico de Campo	Das 7:00h às 21:00 todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados
Monitoramento de infraestrutura e serviços	Das 19:00h às 9:00h de segunda a sexta Das 0:00h às 23:59h aos sábados, domingos e feriados
Suporte Técnico Especializado	Das 9:00h às 19:00h, de segunda a sexta, podendo a vir a ser executados aos sábados, domingos e feriados, caso venham a causar indisponibilidade no ambiente

4.3.2. Em qualquer feriado municipal em Porto Alegre, a CONTRATADA deverá prestar o atendimento normal do Service Desk, conforme horário previsto na tabela acima, em virtude de haver expediente normal em diversas unidades da Defensoria Pública no interior do Estado, na Região Metropolitana e mesmo em Brasília.

## 5. PROPOSTA DE PREÇOS

- 5.1. O critério utilizado no procedimento licitatório para julgamento da proposta será o menor preço mensal para os serviços, devendo ser apresentada de acordo com o modelo do ANEXO II – A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS.
- 5.2. A proposta de preços deverá prever, sem alterações nos custos desta contratação, uma variação de até 20% na expectativa do número de chamados a serem atendidos e sem prejuízos ao atingimento dos indicadores de nível de serviços contratados.
- 5.3. Os valores para os serviços relacionados à Central de Serviços de TIC e Serviço de Monitoramento de Infraestrutura e Serviços de TIC deve considerar todos os custos relacionados à mão de obra a ser alocada para execução dos respectivos serviços, bem como demais itens de instalações e infraestrutura necessários para a adequada prestação dos serviços, conforme estabelecido neste Termo de Referência.
- 5.4. O valor das USTs para o serviço de Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais deverá ser atribuído de acordo com o critério das 7 (sete) mesorregiões, conforme divisão estabelecida pelo IBGE, e deve considerar todos os custos envolvidos para prestação do serviço, incluindo despesas de mão de obra, deslocamento, alimentação e hospedagem, quando aplicável.
- 5.5. O quantitativo de UST estabelecidos no ANEXO II – A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS para o serviço de Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais é meramente estimativo, podendo variar em função das demandas de



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

feiras/eventos e demais atendimentos que possam surgir no decorrer do período, não havendo compromisso por parte da CONTRATANTE de consumir o valor estimado.

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

## 6. DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

- 6.1. O pagamento dos serviços prestados no contrato será feito por meio de medição do desempenho. Ou seja, o valor mensal a ser faturado é calculado com base em valor fixo, acrescido do efetivamente executado através de Ordens de Serviços, descontados os resultados (indicadores de nível de serviço) não alcançados pela CONTRATADA na prestação deste serviço, nos termos do contrato.
- 6.2. A superação dos resultados esperados e níveis de qualidade para um critério não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento dos resultados obtidos em outros critérios no mesmo período, tampouco poderá ser utilizada para compensar o não atendimento do mesmo critério em um período diferente.
- 6.3. Fatores de ajustes e descontos serão aplicados sempre que os serviços/produtos não atenderem aos níveis de qualidade exigidos, prazos de atendimento, resultados esperados e níveis mínimos de serviço, nos termos do contrato, conforme ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS) e ANEXO II – E – GLOSAS E PENALIDADES.
- 6.4. Além do valor fixo mensal, devidamente ajustados pelos descontos pertinentes, serão pagas somente as ORDENS DE SERVIÇO concluídas e recebidas definitivamente no mês de referência, nos montantes efetivamente executados e autorizados pela CONTRATANTE. Serviços que ultrapassem o mês de sua solicitação serão apurados no mês de sua finalização.
- 6.5. O período de medição será contado mensalmente tendo como base o dia do início das atividades até o dia imediatamente anterior do mês subsequente.
- 6.6. Haverá uma reunião mensal de entrega e análise do relatório gerencial. a CONTRATADA deverá apresentar o relatório de gestão, conforme detalhado no ANEXO II – F – RELATÓRIO DE GESTÃO, demonstrando os índices alcançados e as justificativas pelo não atendimento, caso existam, assim como eventuais melhorias a serem implementadas.
- 6.7. A entrega e apresentação do relatório de gestão é mensal, obrigatória e requisito para pagamento, podendo ser solicitado que haja reuniões de gestão em períodos menores.



- 6.8. As notas fiscais/faturas referentes aos serviços contratados deverão ser emitidas e apresentadas pela CONTRATADA, já deduzidos os fatores de abatimento calculados, após a aprovação final do relatório de gestão.
- 6.9. A documentação mensal a ser entregue para o efetivo pagamento dos serviços prestados é no mínimo a que segue, sem prejuízo de outras exigidas pela lei:
- Nota fiscal;
  - Memória de cálculo do valor da fatura;
  - Relatório de gestão;
  - Comprovação de regularidade fiscal.
- 6.10. Todos os documentos comprobatórios da prestação dos serviços serão referentes ao mês anterior da apresentação dos documentos, os quais serão analisados e aprovados pelo Gestor e pelo Fiscal do Contrato da CONTRATANTE.
- 6.11. O pagamento será realizado mensalmente, 15 (quinze) dias contados a partir do recebimento de toda documentação prevista.
- 6.12. Havendo erro na nota fiscal, no relatório para faturamento mensal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a documentação será devolvida à empresa, pelo representante da CONTRATANTE, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 6.13. O pagamento só será devido após o início efetivo da prestação de serviços, considerando as condições listadas no item 4.2.1 e seus subitens.

## 7. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

- 7.1. Para comprovação da qualificação técnica da proponente será exigido um ou mais atestado(s) na modalidade de prestação de serviço, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado em papel timbrado da empresa emitente, contendo os dados do contrato que deu origem ao atestado, não sendo aceitos atestados na modalidade de posto de trabalho, que comprove(m) em sua totalidade que a proponente presta ou prestou serviços de gestão e operação de Central de Serviços de TIC, com suporte técnico de nível 1 e nível 2, além de monitoramento de infraestrutura e serviços de TI com resultado satisfatório em um ambiente com características conforme abaixo:
- Atendimento médio de 1200 (hum mil e duzentos) chamados por mês;
  - Atendimento mínimo a 1.000 (hum mil) usuários em única rede corporativa ou atendimento mínimo a 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho conectadas em única rede corporativa, com versão do sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior;



3. Atendimento mínimo a 250 (duzentas e cinquenta) impressoras conectadas em única rede corporativa;
4. Monitoramento de no mínimo 500 (quinhentos) ativos de tecnologia da informação e 50.000 (cinquenta mil) itens de configuração conectados em uma única rede corporativa, por meio da ferramenta Zabbix;
5. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em ambiente tecnológico de Servidores Físicos e Virtualizados nas Plataformas Linux, Microsoft, VMWare com complexidade compatíveis com o da CONTRATANTE com atuação técnica de profissionais Certificados nestas Plataformas e com, no mínimo, de 200 horas em cada plataforma acima listada.
6. Além das informações de ambiente, o atestado deve conter as seguintes informações:
  - a) Razão social do cliente;
  - b) Período de vigência do contrato, com duração superior a 6 meses e fim da prestação do serviço inferior a 5 anos;
  - c) Assinatura e identificação do signatário contendo: nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado, telefone comercial, e-mail funcional e/ou celular, para eventual diligência.
7. Os atestados no que tange a quantidade de cada perfil de serviços não poderão ser somados; apenas poderão somar atestados de diferentes qualificações.

## 8. VISTORIA TÉCNICA

- 8.1. As empresas interessadas em participar do certame licitatório podem realizar vistoria técnica no Edifício Sede da CONTRATANTE;
- 8.2. A vistoria tem por finalidade avaliar as condições das instalações, sistemas e equipamentos relativas às características, funcionalidades, idades e estados de conservação, posto que somente a descrição técnica não se faz suficientemente clara para determinar as grandezas que serão envolvidas para suas manutenções e, conseqüentemente, assegurem que o preço ofertado pela LICITANTE seja compatível com as reais necessidades da CONTRATANTE;
- 8.3. A vistoria deve ser realizada, no horário das 12h às 18h até o último dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, mediante prévio agendamento com a Diretoria de TI da CONTRATANTE, por meio do telefone (51) 3210-9426.
- 8.4. A vistoria deve ser realizada por profissional habilitado da interessada e será acompanhada por representante da CONTRATANTE. A declaração comprobatória da vistoria efetuada, que deve ter sido elaborado com antecedência pelo LICITANTE em conformidade com o modelo do ANEXO II – J – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA e emitida em papel timbrado da LICITANTE, será assinada por servidor da CONTRATANTE.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 8.5. O representante da empresa licitante deverá apresentar, quando da visita, documento de identidade acompanhado do credenciamento da empresa para essa finalidade.
- 8.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação das instalações, com vista a proteger o interesse da CONTRATANTE na fase de execução do contrato. Assim, os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência deste.
- 8.7. Todos os custos diretos e/ou indiretos para realização de visita técnica são de inteira responsabilidade da proponente.

## 9. OBRIGAÇÕES Da CONTRATADA

- 9.1. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação técnicas exigidas quando da licitação;
- 9.2. Fornecer os softwares e as respectivas licenças das ferramentas necessárias para atender as exigências do Contrato, quando assim especificadas, em nome da CONTRATANTE;
- 9.3. Garantir o cumprimento de normas, padrões e regras adotadas pela CONTRATANTE;
- 9.4. Prover e administrar os recursos necessários ao bom atendimento das demandas encaminhadas;
- 9.5. Indicar providências para os problemas constatados na execução dos serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da solicitação da CONTRATANTE;
- 9.6. Buscar a implementação dos processos de melhoria contínua e a automatização de tarefas junto com a CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato, aumentando a produtividade e melhorando a satisfação do usuário;
- 9.7. Em decorrência do processo de melhoria contínua e que buscam otimizar/agilizar/melhorar os serviços prestados aos clientes, devem ser implementadas as ações correspondentes e as devidas alterações no catálogo de serviços técnico e/ou de negócios em comum acordo com a CONTRATANTE;
- 9.8. Absorver novos serviços ou alterações do catálogo técnico que possam surgir durante a vigência do Contrato, garantindo o cumprimento dos ANS (Acordos de Nível de Serviço) estipulados em conjunto com a CONTRATANTE, bem como a adaptação de toda documentação necessária na Base de Conhecimentos, Ferramenta para Gerenciamento de Chamados e demais procedimentos técnicos e administrativos que se fizerem necessários;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 9.9. As alterações propostas nos catálogos devem ser implementadas após autorização da CONTRATANTE, com as respectivas metas e indicadores de resultado;
- 9.10. Cumprir as políticas de controle de mudanças e projetos envolvendo qualquer item relacionado ao ambiente de produção, de acordo com o processo de Gestão de Mudanças das melhores práticas ITIL v3 ou superior;
- 9.11. Fornecer informação segura e atualizada sobre os padrões, regras e serviços do ambiente de TI da CONTRATANTE;
- 9.12. Responder por todos e quaisquer compromissos assumidos com os prestadores de serviços vinculados à execução do presente Contrato;
- 9.13. Abrir e controlar chamados para outras empresas CONTRATADAS pela CONTRATANTE, quando esta tarefa fizer parte do rol de serviços contratados;
- 9.14. Sanar as reincidências de incidentes/problemas propondo soluções globais e definitivas;
- 9.15. Gerar os relatórios gerenciais contendo as informações solicitadas pelos GESTORES, incluindo descrição textual para a interpretação dos dados;
- 9.16. Disponibilizar informações estatísticas que permitam à CONTRATANTE acompanhar os serviços executados;
- 9.17. Planejar, acompanhar e controlar periodicamente a qualidade e o grau de satisfação de atendimento realizadas pelos usuários do ambiente de TI da CONTRATANTE;
- 9.18. Cumprir os indicadores de acordo de nível de serviços conforme ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS);
- 9.19. Registrar toda e qualquer solicitação ou registro de incidente na ferramenta de ITSM;
- 9.20. Agir de forma proativa e ágil quanto aos serviços e a disponibilidade da infraestrutura;
- 9.21. Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução das obrigações contratadas;
- 9.22. Responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, quando da execução das atividades, respondendo por quaisquer prejuízos ou danos que sejam causados por estes à CONTRATANTE ou a terceiros, quando da execução dos serviços do Contrato;
- 9.23. Responsabilizar-se, civil e criminalmente, por quaisquer danos e prejuízos (materiais e pessoais), diretos e indiretos, causados à CONTRATANTE e a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, contratados ou prepostos envolvidos na execução do Contrato;
- 9.24. Ressarcir todos os danos e prejuízos (materiais e pessoais), diretos e indiretos, causados à CONTRATANTE e a terceiros, por ação ou omissão de seus empregados, contratados ou prepostos envolvidos na execução do Contrato;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 9.25. Encaminhar ao financeiro da CONTRATANTE, mensalmente, a fatura correspondente aos serviços prestados, juntamente com toda a documentação necessária para o pagamento;
- 9.26. Fornecer os documentos solicitados pela CONTRATANTE durante execução de auditoria no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a solicitação;
- 9.27. Guardar sigilo e confidencialidade sobre as informações da CONTRATANTE das quais tenha conhecimento em virtude da execução do contrato, sendo responsável também pela guarda do sigilo e confidencialidade por parte de seus funcionários, ficando obrigada a assinar o ANEXO II – K - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE;
- 9.28. Designar, formalmente, os papéis dos seus empregados de acordo com as qualificações adequadas para cada perfil conforme detalhamento constante no ANEXO II – H – PERFIS PROFISSIONAIS;
- 9.29. Definir a alocação da equipe e todas as medidas necessárias visando o cumprimento integral do Contrato;
- 9.30. Fazer com que os seus empregados portem crachás de identificação, quando da execução das tarefas nas dependências da CONTRATANTE;
- 9.31. Fornecer, quando solicitado, para fins de identificação por parte da Assessoria de Segurança, a relação dos seus empregados que necessitem acesso às dependências da CONTRATANTE para executar os serviços objeto do Contrato, contendo: nome completo, endereço residencial, telefones residencial e celular, e número da carteira de identidade;
- 9.32. Manter sede, filial ou escritório na Região Metropolitana de Porto Alegre para atender a CONTRATANTE em reunião com os GESTORES do Contrato ou com as equipes responsáveis pelos serviços contratados, inclusive diligências à Central de Serviços, quando necessário;
- 9.33. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do ajuste;
- 9.34. Apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação, em especial, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais.
- 9.35. Substituir, nos casos previstos, os profissionais por outros de capacitação técnico-profissional equivalente.
- 9.36. Não transferir a outrem, nem subcontratar, no todo ou em parte, os compromissos avençados, devendo os profissionais alocados manterem vínculo com o quadro permanente da empresa, exceto para os casos de suporte técnico de campo fora da região metropolitana de Porto Alegre, situação na qual é permitida a subcontratação.
- 9.37. Ceder a CONTRATANTE, nos termos do artigo 111 da Lei no 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

qualquer documentação e produtos gerados no decorrer da execução do CONTRATO.

## 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. Efetuar o pagamento ajustado, no prazo e condições estabelecidos, desde que devidamente cumpridas às obrigações pelo fornecedor.
- 10.2. Fornecer à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do contrato.
- 10.3. Fornecer informações técnicas e de procedimento necessárias para a execução dos serviços;
- 10.4. Fornecer à CONTRATADA todas as permissões necessárias às estações servidoras, estações de trabalho e sistemas para a perfeita execução dos serviços contratados;
- 10.5. Disponibilizar à CONTRATADA todas as condições necessárias para o acesso nas dependências da CONTRATANTE;
- 10.6. Auditar e verificar a qualquer tempo, depois de iniciada a prestação dos serviços, o cumprimento das garantias estipuladas no Contrato, para tanto, poderá solicitar documentos necessários para o processo de auditoria e verificação do cumprimento das cláusulas contratuais;
- 10.7. Exercer fiscalização pela CONTRATANTE em seu exclusivo interesse, não implicando co-responsabilidade pela execução das atividades e não eximindo a executora de suas obrigações pela fiscalização e perfeita execução das atividades.

## 11. PENALIDADES

Na forma do artigo 86 da Lei Federal n.º 8.666/93, a CONTRATADA, garantida a prévia defesa, ficará sujeita às penalidades estabelecidas no ANEXO II – E – GLOSAS E PENALIDADES, nos casos em que, sem justa causa, não cumprir com as obrigações assumidas, sem prejuízo das demais penalidades previstas na mencionada Lei.

## 12. RESULTADO ESPERADO

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

## 13. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

por fiscais da CONTRATANTE e pelo gestor do contrato, especialmente designados pelo responsável do órgão, devendo ser comunicada à CONTRATADA as eventuais ocorrências apuradas;

#### **14. RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA**

---

Alex Schneider Zis



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ITEM	SERVIÇOS	QUANT. MENSAL	VALOR UN.	VALOR TOTAL
1	Central de Serviços de TIC	-	-	-
1.1	Suporte Técnico de 1º Nível	1		
1.2	Suporte Técnico de 2º Nível	1		
1.3	Atendimento em Regime de Plantão	1		
2	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura e Serviços de TIC	1		
3	Suporte Técnico de Campo	-	-	-
3.1	Atendimento Região Metropolitana de POA	40 UST*		
3.2	Atendimento Região Noroeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.3	Atendimento Região Nordeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.4	Atendimento Região Sudoeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.5	Atendimento Região Sudeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.6	Atendimento Região Centro Oriental Rio-Grandense	40 UST*		
3.7	Atendimento Região Centro Ocidental Rio-Grandense	40 UST*		
4	Suporte Técnico Especializado	180 UST*		
<b>VALOR TOTAL MENSAL</b>				

\* Trata-se de quantitativo estimado de UST a serem utilizadas mensalmente, podendo variar em função dos eventos e incidentes que vierem a ocorrer durante o mês, não havendo obrigação da CONTRATANTE de utilização das mesmas.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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

### MUNICÍPIOS COM UNIDADES DA DEFENSORIA

ÍNDICE	MUNICÍPIO
1	Agudo
2	Alegrete
3	Alvorada
4	Antônio Prado
5	Arroio Do Meio
6	Arroio Do Tigre
7	Arroio Grande
8	Arvorezinha
9	Augusto Pestana
10	Bagé
11	Barra Do Ribeiro
12	Bento Gonçalves
13	Bom Jesus
14	Butiá
15	Caçapava Do Sul
16	Cacequi
17	Cachoeira Do Sul
18	Cachoeirinha
19	Camaquã
20	Campina Das Missões
21	Campo Bom
22	Campo Novo
23	Candelária
24	Canela
25	Canguçu
26	Canoas
27	Capão Da Canoa
28	Carazinho
29	Carlos Barbosa
30	Casca
31	Catuípe
32	Caxias Do Sul
33	Cerro Largo
34	Charqueadas
35	Constantina
36	Coronel Bicaco
37	Crissiumal



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

38	Cruz Alta
39	Dois Irmãos
40	Dom Pedrito
41	Eldorado Do Sul
42	Encantado
43	Encruzilhada Do Sul
44	Erechim
45	Espumoso
46	Estância Velha
47	Esteio
48	Estrela
49	Farroupilha
50	Faxinal Do Soturno
51	Feliz
52	Flores Da Cunha
53	Frederico Westphalen
54	Garibaldi
55	Gaurama
56	General Câmara
57	Getúlio Vargas
58	Giruá
59	Gramado
60	Gravataí
61	Guaíba
62	Guaporé
63	Guarani Das Missões
64	Herval
65	Horizontina
66	Ibirubá
67	Igrejinha
68	Ijuí
69	Iraí
70	Itaqui
71	Ivoti
72	Jaguarão
73	Jaguari
74	Júlio De Castilhos
75	Lagoa Vermelha
76	Lajeado
77	Lavras Do Sul
78	Marau
79	Marcelino Ramos



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

80	Montenegro
81	Mostardas
82	Não-Me-Toque
83	Nonoai
84	Nova Petrópolis
85	Nova Prata
86	Novo Hamburgo
87	Osório
88	Palmares Do Sul
89	Palmeira Das Missões
90	Panambi
91	Parobé
92	Passo Fundo
93	Planalto
94	Pedro Osório
95	Pelotas
96	Pinheiro Machado
97	Piratini
98	Portão
99	Porto Alegre
100	Porto Xavier
101	Quaraí
102	Restinga Seca
103	Rio Grande
104	Rio Pardo
105	Rodeio Bonito
106	Ronda Alta
107	Rosário Do Sul
108	Salto Do Jacuí
109	Sananduva
110	Santa Bárbara Do Sul
111	Santa Cruz Do Sul
112	Santa Maria
113	Santa Rosa
114	Santa Vitória Do Palmar
115	Santana Do Livramento
116	Santiago
117	Santo Ângelo
118	Santo Antônio Da Patrulha
119	Santo Antônio Das Missões
120	Santo Augusto
121	Santo Cristo



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

122	São Borja
123	São Francisco De Assis
124	São Francisco De Paula
125	São Gabriel
126	São Jerônimo
127	São José Do Norte
128	São José Do Ouro
129	São Leopoldo
130	São Lourenço Do Sul
131	São Luiz Gonzaga
132	São Marcos
133	São Pedro Do Sul
134	São Sebastião Do Cai
135	São Sepé
136	São Valentim
137	São Vicente Do Sul
138	Sapiranga
139	Sapucaia Do Sul
140	Sarandi
141	Seberi
142	Sobradinho
143	Soledade
144	Tapejara
145	Tapera
146	Tapes
147	Taquara
148	Taquari
149	Tenente Portela
150	Terra De Areia
151	Teutônia
152	Torres
153	Tramandaí
154	Três Coroas
155	Três De Maio
156	Três Passos
157	Triunfo
158	Tucunduva
159	Tupanciretã
160	Uruguaiana
161	Vacaria
162	Venâncio Aires
163	Vera Cruz



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

164	Veranópolis
165	Viamão

### MUNICÍPIOS COM UNIDADES DA FASE ATENDIDOS PELA DPE-RS

ÍNDICE	MUNICÍPIO
166	Caxias do Sul
167	Novo Hamburgo
168	Passo Fundo
169	Pelotas
170	Porto Alegre
171	Santa Cruz do Sul
172	Santa Maria
173	Santo Ângelo
174	São Leopoldo
175	Uruguaiana

### MUNICÍPIOS COM ESTABELECIMENTOS PENAIS ATENDIDOS PELA DPE-RS

ÍNDICE	MUNICÍPIO
176	Agudo
177	Alegrete
178	Arroio do Meio
179	Arroio dos Ratos
180	Bagé
181	Bento Gonçalves
182	Caçapava do Sul
183	Cacequi
184	Cachoeira do Sul
185	Camaquã
186	Candelária
187	Canela
188	Canguçu
189	Canoas
190	Carazinho
191	Caxias do Sul
192	Cerro Largo
193	Charqueadas
194	Cruz Alta
195	Dom Pedrito
196	Encantado



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

197	Encruzilhada do Sul
198	Erechim
199	Espumoso
200	Frederico Westphalen
201	Getúlio Vargas
202	Gravataí
203	Guaíba
204	Guaporé
205	Ijuí
206	Iraí
207	Itaqui
208	Jaguarão
209	Jaguari
210	Julio de Castilhos
211	Lagoa Vermelha
212	Lajeado
213	Lavras do Sul
214	Montenegro
215	Nova Prata
216	Novo Hamburgo
217	Osório
218	Palmeira das Missões
219	Passo Fundo
220	Pelotas
221	Porto Alegre
222	Quaraí
223	Rio Grande
224	Rosário do Sul
225	Santa Cruz do Sul
226	Santa Maria
227	Santa Rosa
228	Santa Vitória do Palmar
229	Santana do Livramento
230	Santiago
231	Santo Ângelo
232	Santo Cristo
233	São Borja
234	São Francisco de Assis
235	São Francisco de Paula
236	São Gabriel
237	São Jerônimo
238	São Leopoldo



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

239	São Luiz Gonzaga
240	São Sepé
241	São Vicente do Sul
242	Sapucaia do Sul
243	Sarandi
244	Sobradinho
245	Soledade
246	Taquara
247	Torres
248	Três Passos
249	Uruguaiana
250	Vacaria
251	Venâncio Aires



## **ANEXO II – C – INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DA DPE-RS**

### **1 INFRAESTRUTURA DE DESKTOP/NOTEBOOK**

1. Desktops: aproximadamente 3.000, dentre os seguintes modelos:
  - a) DELL Optiplex 7090
  - b) DELL Optiplex 3080
  - c) DELL Optiplex 7070
  - d) HP Z2 Tower G4 Workstation
  - e) HP Elitedesk 800 G4
  - f) DELL Precision Tower 3620
  - g) HP Prodesk 400 G3
  - h) DELL Optiplex 3020
  - i) HP Compaq Pro 6305
  - j) Lenovo M92
  - k) DELL Optiplex 7010 e 790
  - l) Lenovo M90
2. Notebooks: aproximadamente 800, dentre os seguintes modelos:
  - a) HP Probook 640 G5
  - b) DELL Latitude E5250
  - c) DELL Latitude E5420
3. Sistemas operacionais: Windows 10 Pro 64 bits
4. Ferramentas de gestão das estações de trabalho: KACE SDA (Systems Deployment Appliance) e KACE SMA (Systems Management Appliance)

### **2. INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA**

1. Telefonia analógica: 136 linhas em 99 unidades administrativas
2. Telefonia VoIP: aproximadamente 1600 ramais/aparelhos distribuídos em 80 unidades administrativas

### **3. INFRAESTRUTURA DE REDE**

1. Comunicação com internet
  - a) Prédio Sede: dois links de comunicação com operadoras distintas, sendo um de 300 Mbps e outro de 200 Mbps



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- b) Demais unidades: 45 unidades dispõem de link de internet com velocidades de 2 Mbps, 4 Mbps e 10 Mbps, que variam conforme o tamanho de cada unidade.
2. Comunicação entre unidades da DPE
- a) Rede MPLS: todas as unidades da DPE-RS dispõem de link de comunicação MPLS, com velocidades de 10 Mbps, 20 Mbps, 30 Mbps e 200 Mbps, sendo que a velocidade na Sede Administrativa é de 2 Gbps.
  - b) Rede SD-WAN: as 45 unidades que dispõem de link internet contam equipamento SD-WAN, que permite a utilização simultânea do link MPLS e link de internet.
3. Firewall/SD-WAN: Fortinet
4. Switches: aproximadamente 270 equipamentos, dentre os seguintes modelos:
- a) X670G2-48x – EXTREME
  - b) X620-16x - EXTREME
  - c) DM1200 – DATACOM
  - d) DM4100 – DATACOM
  - e) C2960X – CISCO
  - f) 4210G – 3COM
  - g) S5120 – H3C
  - h) A5120 - HP
5. Pontos de acesso Wi-Fi: aproximadamente 60 equipamentos Cisco modelo AIR-CAP1702I-Z-K9 e AIR-CAP2702I-Z-K9

#### 4. INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES

1. Servidores Físicos: aproximadamente 50, dentre os seguintes modelos:
- a) Dell R740xd
  - b) Dell R730xd
  - c) Dell R710
  - d) Dell R610
  - e) Dell R440
  - f) Dell R430
  - g) Dell R230
  - h) HP DL380



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- i) Norion K-Stor M100
- 2. Servidores Virtuais: aproximadamente 250, dentre os seguintes modelos:
  - a) Windows Server: 2012, 2016 e 2019
  - b) Linux: Debian, Ubuntu 18LTS, Ubuntu 20LTS, Ubuntu 22LTS, CentOS
  - c) Appliances Virtuais

## **5. SOFTWARES DE INFRAESTRUTURA**

- 1. Alfresco
- 2. Active Directory
- 3. Docker
- 4. Graylog
- 5. Grafana
- 6. Jitsi
- 7. McAfee EPO
- 8. Microsoft Hyper-V
- 9. Microsoft SQL Server
- 10. Nextcloud/Owncloud
- 11. MySQL Server
- 12. Postgres SQL
- 13. Rocket Chat
- 14. VMware Vsphere
- 15. TrafiP
- 16. Zabbix

## **6. SISTEMAS APLICATIVOS**

- 1. 7-zip
- 2. Avision AD230U e AD345WN
- 3. Adobe Acrobat DC
- 4. Adobe Creative Cloud
- 5. Assinador Digital ARISP
- 6. Assinador e Particionador Desktop TJTS
- 7. Assinador Serpro



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

8. Assistente Pimaco+
9. Audacity 2.3.2
10. AutoCAD
11. AVScan X
12. Bizagi Modeler
13. Button Manager V2
14. Cisco Webex Meetings
15. CSP Banrisul Múltiplo
16. DCE
17. DCTF Mensal
18. DIALux evo
19. DPE Chat
20. Duplicati
21. DWF TrueView
22. Forticlient
23. Fotosizer
24. GIMP
25. Google Chrome
26. Inkscape
27. Java
28. Lexmark Universal Print Driver
29. LibreOffice
30. McAfee Endpoint Security
31. Microsoft Office
32. Microsoft Project
33. Microsoft Visio
34. Mozilla Firefox
35. Mozilla Thunderbird
36. NVDA
37. Notepad++
38. OBS Studio
39. Openshot Video Editor



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

40. Orquestra ECM (Assinador Workflow)

41. Otimizador de PDF

42. Password Safe

43. PDFCreator

44. PDFSam

45. Pexip

46. PJE-Office

47. pw3270 emulador

48. Ramal Virtual Embratel

49. Shotcut

50. SketchUp

51. Skype

52. Teamviewer

53. Ticket Print Server

54. TJ-RS Browser

55. Virtual Scanner

56. Visualizadores do Microsoft Office

57. VLC

58. Web PKI

59. WinFF

60. Zoom

## 7. SISTEMAS INSTITUCIONAIS

Nome	Tipo	Mantenedor	Descrição
AFE	Desktop/Terminal	PROCERGS	Administração Financeira do Estado
AME	Web	PROCERGS	Administração de Medicamentos
Analisa	Web	JM Soft	Gestão de Competências
APE	Web	PROCERGS	Administração de Patrimônio
Biblivre	Web	DPE-RS	Gestão de biblioteca
Canal de Ideias	Web	DPE-RS	Canal para envio de ideias



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CENSEC	Web	Colégio Notarial do Brasil	Sistema para consulta de testamentos, procurações e escrituras públicas
Clicksign	Web	Clicksign	Assinatura eletrônica de documentos
Consulta Distâncias	Web	DPE-RS	Consulta de distância entre municípios
Consultas Integradas	Web	PROCERGS	Consulta de Dados Pessoais dos Cidadãos Estadual
CSI	Web	DPE-RS	Sistema de Catálogo de Serviços Integrado
Diário Eletrônico	Web	DPE-RS	Sistema para o Diário Eletrônico da DPE-RS
DPE-Chat	Web/Desktop	DPE-RS	Chat interno
DPE-RS Digital	Smartphone	DPE-RS	Aplicativo para Defensores Públicos da DPE-RS
EAD	Web	DPE-RS	Educação à Distância
Limesurvey	Web	DPE-RS	Formulários, pesquisas e inscrições
FPE	Web	PROCERGS	Sistema de Finanças Públicas do Estado
GCE	Web	PROCERGS	Gestão de Compras do Estado
GERCON/GERINT	Web	PROCEMPA	Regulação de consultas especializadas e sistema de gestão de internações do SUS
GUD	Web	PROCERGS	Gerenciamento de Usuários com Deficiência
Infoseg	Web	Sinesp	Sistema com informações de segurança
Intranet	Web	DPE-RS	Intranet da DPE-RS
ITDC-DIT	Web	SEFAZ-RS	Sistema para declaração de DIT
Jasper	Web	DPE-RS	Sistema de Relatórios
JucisRS	Web	JucisRS	Sistema da Junta Comercial, Industrial e Serviços do RS
LIC	Desktop/Terminal	PROCERGS	Sistema de registro de dados das empresas participantes de Licitação



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Nuvem DPE-RS	Web	DPE-RS	Sistema de armazenamento de dados em nuvem
SGA	Web	DPE-RS	Painel de senhas
Portal da Defensoria	Web	DPE-RS	Sistema de Atendimento da DPE-RS
Ponto Eletrônico	Web	Velti	Sistema de ponto eletrônico
Portal da Transparência	Web	DPE-RS	Site com Portal da Transparência da DPE-RS
Portal Institucional	Web	DPE-RS	Sistema de gestão de vínculos e atribuições de Defensores
PROA	Web	PROCERGS	Sistema de Processo Administrativo Eletrônico
SINDIREGIS	Web	SINDIREGIS	Serviços de Registro Cível Gaúcho
SPI	Desktop/Terminal	PROCERGS	Sistema de Controle de Processos Administrativos Físicos
RDA	Web	PROCERGS	Repositório de Documentos Assinados Eletronicamente
Ofício Eletrônico - ONR	Web	Operador Nacional de Registradores de Imóveis	Solicitação de certidões de registro de imóveis
Remoção e Vacância	Web	DPE-RS	Sistema para remoção e vacância de Defensores
Revista da Defensoria Pública	Web	Lépidus	Sistema de Revista Eletrônica da DPE-RS
RHE	Web/Desktop	PROCERGS	Recursos Humanos do Estado
SCC	Web	DPE-RS	Sistema de Controle de Correspondências da DPE-RS
SCPC	Web	CDL-POA	Consulta dados do SPC
BI	Web	DPE-RS	Sistema de Business Intelligence
SIGEP	Web/Desktop	Correios	Automação de Expedição e Correspondências
CCUVP	Web	DPE-RS	Controle de utilização de veículos particulares
HeliosVoting	Web	DPE-RS	Sistema de votação eletrônica



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

SEEU	Web	CNJ	Sistema de processos eletrônicos relativo a execução penal
PPE	Web	TJ-RS	Sistema de processo judicial eletrônico
Eproc	Web	TJ-RS	Sistema de processo judicial eletrônico
Site da DPE-RS	Web	PROCERGS	Site principal da DPE-RS
PED	Web	DPE-RS	Hotsite relativo ao PED da DPE-RS
Workflow	Web	DPE-RS	Sistema de fluxos da DPE-RS
Múltiplos Login	Web/Desktop	DPE-RS	Sistema para controle de login simultâneos nas estações da DPE-RS

## 8. IMPRESSORAS E MULTIFUNCIONAIS

1. Impressoras: aproximadamente 140, dentre os seguintes modelos:
  - a) Lexmark MS610DN
  - b) Lexmark E460DM
2. Multifuncionais: aproximadamente 380, dentre os seguintes modelos:
  - a) Lexmark MX711DHE
  - b) Lexmark MX611DHE
  - c) Lexmark MX511DE
  - d) Lexmark CX725DHE



## ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)

Este ANEXO do Termo de Referência abrange o Nível de Serviço mínimo esperado e exigido pela CONTRATANTE à CONTRATADA. Estes níveis, por sua vez, referem-se especialmente aos atendimentos realizados pela CONTRATADA, de forma que os mesmos possam atender plenamente às necessidades da CONTRATANTE.

Os níveis de serviço serão medidos por indicadores onde serão estabelecidas metas para o alcance de um melhor atendimento nos prazos estabelecidos. O não cumprimento destes objetivos resultará em glosa no pagamento mensal e ainda, de acordo com impacto causado, a aplicação das penalidades cabíveis.

O Nível de Serviço tratará do atendimento das equipes aos incidentes e requisições em acordo com os prazos estabelecidos e também conforme às definições das prioridades a seguir definidas.

### 1. INCIDENTES

1.1. Os incidentes registrados serão priorizados com base na relação entre o impacto nos serviços de negócio e a urgência com a qual precisarão ser resolvidos.

1.2. O impacto de um incidente é classificado em 4 graus, conforme a seguinte relação:

Grau de Impacto	Quando usar	Exemplo
Crítico(1)	Indisponibilidade de serviços/ativos/itens de configuração críticos, ocasionando indisponibilidade de processos de negócio <u>vitais</u> , podendo causar inclusive prejuízos financeiros e de imagem (incidentes desta natureza em geral afetam todos ou a maioria das áreas de negócio). Relacionado ao atendimento de assistidos, sistemas centralizados, banco de dados, atendimento de audiências, conectividade interna e externa da unidade, servidores, quedas de links de comunicação ou que afetem uma unidade inteira.	Queda de conexão de rede com a internet ou com a sede administrativa  Indisponibilidade no Portal da Defensoria  Queda de servidor de arquivos  <del>Falha</del> Interrupção de telefonia



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Alto(2)	Impacto severo na operação de negócio (referente às ocorrências de erros), ocasionando indisponibilidade de processos de negócio que afetam uma Diretoria, Unidade, Gabinete ou Regional onde o usuário ou pequeno grupo está parado e sem solução de contorno disponível.	Problema em um switch setorial.  Falha em computadores de gabinetes.  Indisponibilidade de sistemas secundários.  Bloqueio de Port Security em porta de uplink de switch
Médio(3)	Impacto médio na operação de negócio, prejudicando a operação, entretanto sem causar indisponibilidade total de processos de negócio. Em geral, nos incidentes desta natureza, grupos de usuários de departamentos diferentes são afetados. O usuário está parcialmente afetado, mas consegue realizar outras atividades.	Erro em aplicativos. Impressora com problema no ADF.
Baixo(4)	Impacto baixo a operação de negócio, na forma de erros de operação, que tornam o trabalho mais lento ou ineficiente. Em geral, nos incidentes desta natureza, apenas um usuário do mesmo departamento é afetado (há solução de contorno).	Computador lento.  Telefone com ruído.



- 1.3. A urgência será classificada em 4 graus (com base no grau de ociosidade forçada que o usuário está experimentando em função da ocorrência do incidente). É baseada também em qual usuário está impactado, se normal ou usuário crítico:
- a) Muito Alta (1) – De forma generalizada, os usuários afetados não consegue(m) realizar outras atividades E não há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item;
  - b) Alta (2) – Apenas alguns usuários afetados não consegue(m) realizar outras atividades E não há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item, OU usuário é Crítico;
  - c) Média (3) – O(s) usuário(s) afetado(s) consegue(m) realizar outras atividades OU há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item (urgência default);
  - d) Baixa (4) – O(s) usuário(s) afetado(s) consegue(m) realizar outras atividades E há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item.

- 1.4. A matriz de cálculo da prioridade de incidentes está ilustrada na tabela abaixo:

		URGÊNCIA			
		1 – Muito	2 – Alta	3 – Média	4 – Baixa
IMPACTO	1 - Crítico	1	2	2	3
	2 – Alto	2	2	3	3
	3 – Médio	2	3	3	4
	4 – Baixo	3	3	4	5

- 1.5. A CONTRATADA não poderá alterar o impacto e a urgência dos incidentes, bem como sua prioridade.
- 1.6. Os incidentes provenientes dos usuários com atendimento prioritário, conforme previsto no item 3.3.4 do Termo de Referência, devem ser tratados com prioridade 1.

## 2. REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

2.1. As requisições de serviço registradas serão priorizadas com base na relação entre o impacto que sua não execução gera nos serviços de negócio e a urgência com a qual precisarão ser executadas.

2.2. O impacto de uma requisição de serviço é classificado em 4 graus, conforme a seguinte relação:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Grau de Impacto	Quando usar	Exemplo
Crítico(1)	<p>Não executá-la certamente prejudicará serviços/ativos/itens de configuração críticos, com impacto severo em processos de negócio <u>vitais</u>, podendo causar inclusive prejuízos financeiros e de imagem (requisições de serviço desta natureza em geral afetam todos ou a maioria das áreas de negócio).</p> <p>Relacionado ao atendimento de assistidos, sistemas centralizados, banco de dados, atendimento de audiências, conectividade interna e externa da unidade, servidores, links de comunicação ou que afetem uma unidade inteira.</p>	Desbloqueio de conta e redefinição de senha de Defensor Público.
Alto(2)	<p>Impacto severo na operação de negócio (referente à não execução da requisição de serviço), ocasionando indisponibilidade de processos de negócio que afetam uma Diretoria, Unidade, Gabinete ou Regional onde o usuário ou pequeno grupo está parado e sem solução de contorno disponível.</p>	<p>A instalação e configuração de assinador .</p> <p>O esclarecimento de uma dúvida relacionada ao Portal da Defensoria que afete a atividade fim.</p>
Médio(3)	<p>Impacto médio na operação de negócio, prejudicando a operação, entretanto sem causar indisponibilidade total de processos de negócio. Em geral, nas requisições desta natureza, grupos de usuários de departamentos diferentes são afetados. O</p>	<p>Solicitação de permissionamento de acesso a aplicações específicas.</p> <p>Unificação de cadastro</p>



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	usuário está parcialmente afetado, mas consegue realizar outras atividades.	no Portal da Defensoria
Baixo(4)	Impacto baixo a operação de negócio, na forma de erros de operação, que tornam o trabalho mais lento ou ineficiente. Em geral, nas requisições desta natureza, apenas um usuário do mesmo departamento é afetado (há solução de contorno).	Esclarecimento de dúvidas de sistemas secundários.  Desinstalação de um sistema.

2.3. A urgência é classificada em 4 graus (com base no grau de ociosidade forçada que o usuário está experimentando em função da necessidade do serviço (esta condição poderá influenciar o nível de atenção gerencial que será dedicado para executar a requisição de serviço):

- a) Muito Alta (1) – O usuário solicitante não consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada;
- b) Alta (2) – O usuário solicitante não consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, e necessita que seja concluída a curto prazo;
- c) Média (3) – O usuário solicitante consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, mas necessita que seja concluída a curto prazo;
- d) Baixa (4) – O usuário solicitante consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, e necessita que seja concluída a médio prazo.

2.4. A matriz de cálculo da prioridade está ilustrada na tabela abaixo:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

		URGÊNCIA			
		1 – Muito	2 – Alta	3 – Média	4 – Baixa
IMPACTO	1 - Crítico	1	2	2	3
	2 – Alto	2	2	3	3
	3 – Médio	2	3	3	4
	4 – Baixo	3	3	4	5

2.5. A CONTRATADA não poderá alterar o impacto e a urgência das requisições, bem como de sua prioridade.

2.6. As requisições de serviço provenientes dos usuários com atendimento prioritário, conforme previsto no item 3.3.3 do Termo de Referência, devem ser tratadas com prioridade 1.

### 3. NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. A tabela seguir apresenta os Níveis de Serviço (Tempos de OLAs) para resolução de cada Incidente e Requisição, conforme as prioridades apresentadas. Os valores de tempo são apresentados em horas.

PRIORIDADE	TEMPO PARA RESOLUÇÃO
1	1 hora
2	2 horas
3	4 horas
4	6 horas
5	8 horas

3.2. Por fim, na tabela a seguir, são apresentados os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) previstos nesta contratação. Como é possível visualizar, os acordos estão divididos em 13 (treze) indicadores, englobando os serviços oferecidos pela CONTRATADA à CONTRATANTE e detalhados a seguir no item 3.3 deste ANEXO e seus subitens.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Indicador	Item	Benchmark Alta Performance (esperado)	Sinalizador	Nível de Serviço	Impacto	Fator de Desconto (Glosa no pagamento)
1	Backlog	Até 15%	Verde	Até 15%	Esperado	0%
			Amarelo	15% a 20%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Maior que 20%	Alto Impacto	1%
2	Incidentes/Requisições Reabertos	Até 1% do total de Incidentes/Requisições Fechados	Verde	Até 1%	Esperado	0%
			Amarelo	1% a 2%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Maior que 2%	Alto Impacto	2%
3	Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço (30 s)	Superior a 95%	Verde	Maior que 95%	Esperado	0%
			Amarelo	85% a 95%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 85%	Alto Impacto	1%
4	Número de Incidentes/Requisições de Serviço Registrados	100% do número de contatos	Verde	Maior que 100%	Esperado	0%
			Amarelo	90% a 100%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 90%	Alto Impacto	1%
5	Percentual de Chamados Devolvidos para o Service Desk (Repasse Incorreto)	Até de 1%	Verde	Até 1%	Esperado	0%
			Amarelo	1% a 2%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Maior que 2%	Alto Impacto	1%
6	Pesquisa de Satisfação do Cliente	Maior que 90% (respostas positivas)	Verde	Maior que 90%	Esperado	0%
			Amarelo	85% a 90%	Médio Impacto	2%
			Vermelho	Menor que 85%	Alto Impacto	4%
7	Taxa de Abandono	Menor que 3%	Verde	Até 3%	Esperado	0%
			Amarelo	3% a 5%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Maior que 5%	Alto Impacto	2%
8	Taxa de Participação (Gestão do Conhecimento)	Acima de 80%	Verde	Maior que 80%	Esperado	0%
			Amarelo	60% a 80%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 60%	Alto Impacto	1%
9	Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)	Maior que 85%	Verde	Maior que 85%	Esperado	0%
			Amarelo	75% a 85%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Menor que 75%	Alto Impacto	2%
10	Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Global)	Maior que 50%	Verde	Maior que 50%	Esperado	0%
			Amarelo	40% a 50%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 40%	Alto Impacto	1%
11	Tempo Médio de Atendimento (TMA) (telefone e chat)	Até 15 minutos	Verde	Abaixo de 15 min.	Esperado	0%
			Amarelo	De 15 min. a 20 min.	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Acima de 20 min.	Alto Impacto	1%



12	Tempo Médio de Resposta (canais assíncronos) - desconsiderar chat	Até 2 horas	Verde	Abaixo de 2h.	Esperado	0%
			Amarelo	De 2h a 4h	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Acima de 4h	Alto Impacto	1%
13	Taxa de Resolução de Incidentes e requisições no prazo	Maior que 95%	Verde	Até 95%	Esperado	0%
			Amarelo	85% a 95%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Abaixo de 85%	Alto Impacto	2%

### 3.3. Descrição analítica dos indicadores:

- a) Backlog - Indicador que tem por objetivo obter a relação entre a quantidade de chamados abertos violados e a quantidade de chamados abertos. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$$\left( \frac{\text{Quantidade de Incidentes e Requisições abertos violados}}{\text{Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos}} \right) * 100$$

- b) Incidentes Reabertos – Indicador que tem por objetivo extrair a relação entre o número chamados fechados no período e o número de chamados reabertos por deficiências na sua resolução. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$$\left( \frac{\text{Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos}}{\text{Quantidade total de incidentes e requisições fechados}} \right) * 100$$

- c) Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço – Indicador que tem por objetivo mensurar as ligações de entrada atendidas pela CONTRATADA dentro do Nível de Serviço esperado (30 seg). Identifica a agilidade de atendimento dos contatos recebidos junto à Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$$\left( \frac{\text{Somatório das ligações atendidas em até 30 segundos}}{\text{Total de ligações atendidas}} \right) * 100$$



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- d) Número de Incidentes e Requisições de Serviço registrados – Indicador que tem por objetivo identificar se estão sendo feitos os registros das demandas que chegam à Central, considerando a multicanalidade dos atendimentos, tais como telefone, e-mail, chat, formulários, mobile, redes sociais, etc). A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

(Quantidade de contatos registrados oriundos de todos os canais de atendimento /  
quantidade total de contatos) \* 100

- e) Percentual de chamados devolvidos para o Service Desk (repasso incorreto) - Indicador que tem por objetivo mensurar a quantidade de chamados onde ocorreram repasses incorretos a outros grupos de atendimento ou não foram executados os procedimentos padronizados. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

(Quantidade de chamados devolvidos / quantidade total de chamados atendidos pela  
Central) \* 100

- f) Pesquisa de Satisfação do Cliente – Indicador que tem por objetivo mensurar o Grau de Satisfação dos usuários atendidos pela Central de Serviços, tendo como base a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

(Somatório das respostas positivas à Pesquisa de Satisfação / Quantidade de Respostas)  
\* 100

- g) Taxa de Abandono – Indicador que tem por objetivo mensurar a taxa de abandono máxima (exceto contatos dentro do Nível de Serviço – com duração abaixo de 30s) que demonstra a quantidade de tentativas de contato realizados através da Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

(Quantidade de contatos abandonados a partir de 30 seg / Total de contatos recebidos) \*

100

- h) Taxa de Participação (Gestão do Conhecimento) – Indicador que tem por objetivo mensurar a taxa de participação de artigos registrados na Base de Conhecimento que foram utilizados na resolução de chamados. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

(Total de chamados fechados vinculados à Base de Conhecimento/ Total de chamados fechados) \* 100

- i) Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis) – Indicador que tem por objetivo mensurar o número de chamados resolvidos durante o primeiro contato com a Central de Atendimento, considerando a quantidade de chamados com elegibilidade em Nível 1. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

(Total de chamados elegíveis fechados no primeiro contato / Total de chamados elegíveis fechados) \* 100

- j) Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Global) – Indicador que tem por objetivo mensurar o número de chamados resolvidos durante o primeiro contato com a Central de Atendimento, considerando todos os canais de entrada e independentemente da elegibilidade. Trata-se, portanto, de um indicador global de todos os chamados registrados na Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

(Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no primeiro contato / Quantidade total de Incidentes e Requisições fechados) \* 100

- k) Tempo Médio de Atendimento (TMA) – Telefone e Chat – Indicador que tem como objetivo mensurar o tempo médio de atendimento de chamadas, incluindo-se as



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

recebidas através do chat, contabilizando do início ao fim do atendimento de primeiro nível do usuário. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$(\Sigma \text{ tempos de atendimento telefônicos} + \Sigma \text{ tempos de atendimentos chat}) / \text{Quantidade de ligações} + \text{atendimentos chat}$

- l) Tempo Médio de Resposta (canais assíncronos) – desconsiderando Chat – Indicador que tem como objetivo mensurar o tempo médio para a Central de Atendimento responder aos contatos registrados através dos canais assíncronos, tais como e-mail, solicitações através da web, formulários, redes sociais, apps, etc.

$(\Sigma \text{ tempos de espera por canal de atendimento escolhido} / \text{quantidade total por canal de atendimento escolhido})$

- m) Taxa de Resolução no Prazo – Incidentes e Requisições de Serviço – Indicador que tem como objetivo mensurar o volume de incidentes e requisições resolvidos dentro do prazo estabelecido nos Acordos de Nível de Serviço. A obtenção deste indicador será descrita na fórmula abaixo:

$(\text{Quantidade de incidentes e requisições resolvidos no prazo estabelecido} / \text{quantidade total de incidentes e requisições}) * 100$

3.4. Os indicadores apresentados serão apurados mensalmente e também sinalizados e classificados por cores conforme abaixo disposto, os quais estão vinculados aos percentuais de glosa, conforme segue:

- a) Verde – Acordo de Nível de Serviço plenamente atingido, não havendo percentual de glosa estabelecido
- b) Amarelo – Acordo de Nível de Serviço parcialmente atingido, havendo o percentual de glosa estabelecido na tabela do item 3.2 deste ANEXO, considerando o médio impacto ocorrido no ambiente da CONTRATANTE.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- c) Vermelho – Acordo de Nível de Serviço não atingido, havendo o percentual de glosa estabelecido na tabela do item 3.2 deste ANEXO, considerando o alto impacto ocorrido no ambiente da CONTRATANTE.

## ANEXO II – E – GLOSAS E PENALIDADES

### 1 GLOSAS

- 1.1. Para cada indicador não cumprido pela CONTRATADA, a CONTRATANTE efetuará glosa no valor mensal do pagamento referente aos valores relativos à Central de Serviços de TIC, conforme percentual especificado na coluna “Fator de Desconto (Glosa no pagamento)” estabelecido na tabela do item 3.2 do ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS). Os valores percentuais serão cumulativos e em acordo com a quantidade de índices não atingidos, sendo que esta verificação terá periodicidade mensal.
- 1.2. Em hipótese alguma haverá expurgo de incidentes, requisições de serviço, ligações ou quaisquer outros fatores que compõem os indicadores descritos nos itens anteriores, devendo a CONTRATADA tomar as ações necessárias para atendimento da demanda no que tange dimensionamento da equipe para atendimento.
- 1.3. A CONTRATANTE perceberá o direito de realizar simulações de atendimento a qualquer tempo e sem prévio aviso à CONTRATADA. Tais simulações possuirão apenas caráter avaliativo, com o intuito de aferir o atendimento destes respectivos itens.
- 1.4. Será passível de sanção a constatação do ato de fraudar, manipular, descaracterizar indicadores e níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.

### 2 PENALIDADES

- 2.1. As penalidades, caso venham a ocorrer, serão aplicadas simultaneamente às respectivas glosas no pagamento mensal.
- 2.2. Para cada um dos indicadores descritos na tabela do item 3.2 do ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS), havendo a ocorrência de duas apurações vermelhas consecutivas, serão aplicadas as seguintes penalidades:
  - a) Na primeira ocorrência: Penalidade de Advertência, de forma documentada pela CONTRATANTE à CONTRATADA, com o respectivo prazo para correções (lei 8.666/93, art. 87, inciso I).



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- b) Na segunda ocorrência: Aplicação de Multa atribuída conforme o caso até o limite de 10% do valor mensal do mês de apuração.
  - c) Na terceira ocorrência: Aplicação de Multa no dobro do percentual que foi aplicado na segunda ocorrência, limitado a 10% do valor mensal do mês de apuração.
- 2.3. No caso de inexecução total ou execução parcial do presente contrato, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- a) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado, em caso de inadimplemento de qualquer cláusula do contrato, dobrável em caso de reincidência;
  - b) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de recusa injustificada da CONTRATADA em firmar o instrumento de contrato ou deixar de apresentar os documentos exigidos para a sua celebração, nos prazos e condições pré-estabelecidas.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – F – RELATÓRIO DE GESTÃO

Deverá ser apresentado mensalmente, e também sob demanda, aos gestores da CONTRATANTE um relatório de gestão para acompanhamento e aferição com todas as informações necessárias para apuração do atingimento dos níveis mínimos de serviço conforme estipulados no ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS), bem como informações estatísticas dos serviços prestados. O relatório de gestão deverá possuir, minimamente, os seguintes itens e indicadores:

- a) Quantidade de chamados atendidos em cada um dos serviços;
- b) Quantidade e percentual de chamados solucionados no nível 1 de atendimento;
- c) Quantidade e percentual de chamados atendidos dentro do ANS por grupos solucionadores;
- d) Quantidade de problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos (incidentes por problema conhecido);
- e) Satisfação dos clientes no atendimento dos chamados;
- f) Top 10 com os serviços mais requisitados do catálogo;
- g) Top 10 com os serviços com mais incidentes;
- h) Backlog dos chamados;
- i) Gráficos contendo os dados acima com comparativo histórico de informações dos últimos 13 meses;
- j) Fatos relevantes;
- k) Total de ligações recebidas; total de ligações atendidas; total de ligações abandonadas; tempo médio de espera;
- l) Quantidade de ligações atendidas em tempo  $\leq 30$  segundos na Central de Service Desk;
- m) Percentual de ligações atendidas em tempo  $\leq 30$  segundos na Central de Service Desk;
- n) Relatório descrevendo os esforços de automação realizados no período;
- o) Tabela contendo disponibilidade dos servidores críticos, com, no mínimo: Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) dos Serviços Críticos; Tempo Médio de Reparo (MTTR) dos Serviços Críticos;
- p) SLA geral dos mês com os indicadores previstos no ANEXO II – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS).
- q) Quantidade de atendimentos e UST utilizadas/finalizadas para o serviço de suporte técnico de campo;
- r) Quantidade de atendimentos e UST utilizadas/finalizadas para o serviço de suporte técnico especializado, por especialidade;
- s) Quantidade de alertas e incidentes identificados pelo serviço de monitoramento de infraestrutura e serviços de TIC

Mensalmente deverá ser apresentado o baseline do ambiente atendido, para que seja



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

acompanhado e controlado o crescimento da infraestrutura:

- a) VMWare
- b) Microsoft
- c) Linux
- d) Banco de Dados
- e) Redes

Na reunião mensal, também deverá ser apresentado um relatório referência de acompanhamento do Capacity Planning do ambiente da Defensoria Pública – RS com o intuito de entregar a previsibilidade de crescimento necessário do ambiente.



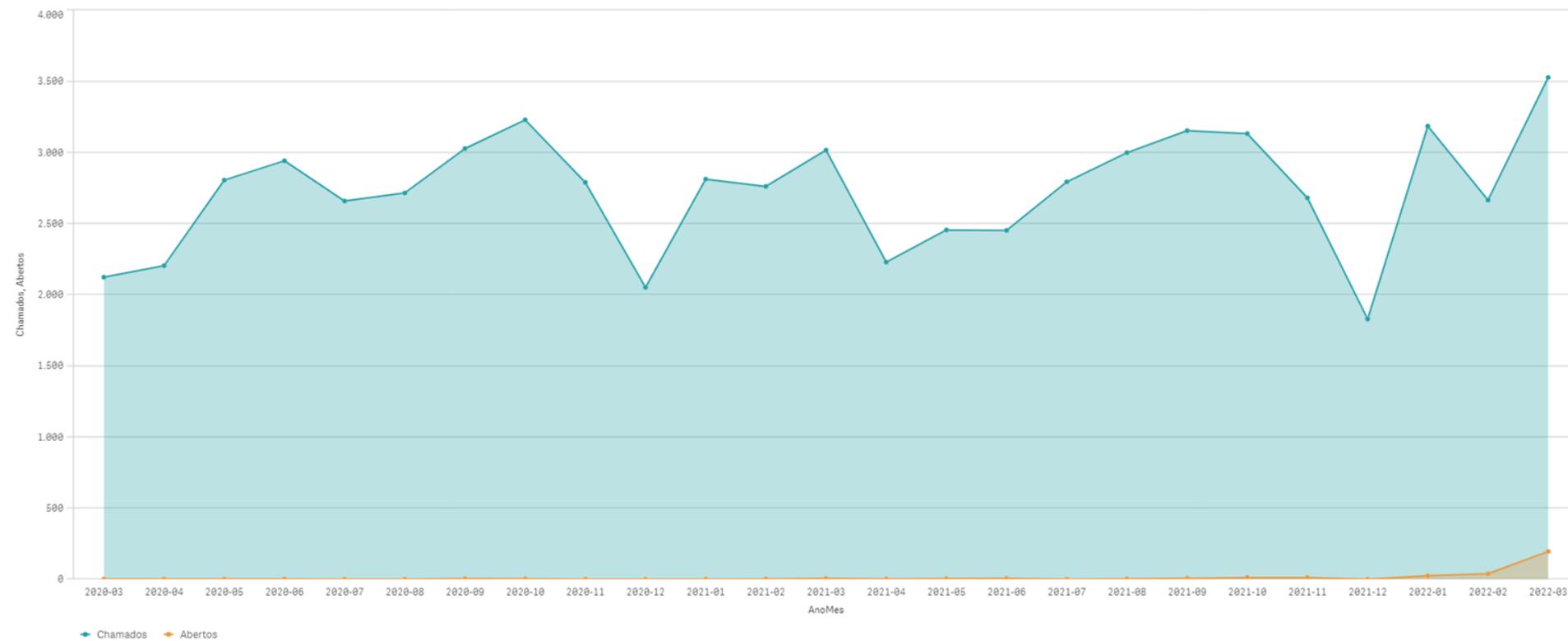
DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – G – VOLUMETRIA

### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CHAMADOS DE TI - PERÍODO 03/2020 À 03/2022

#### Total de Chamados

Evolução dos Chamados



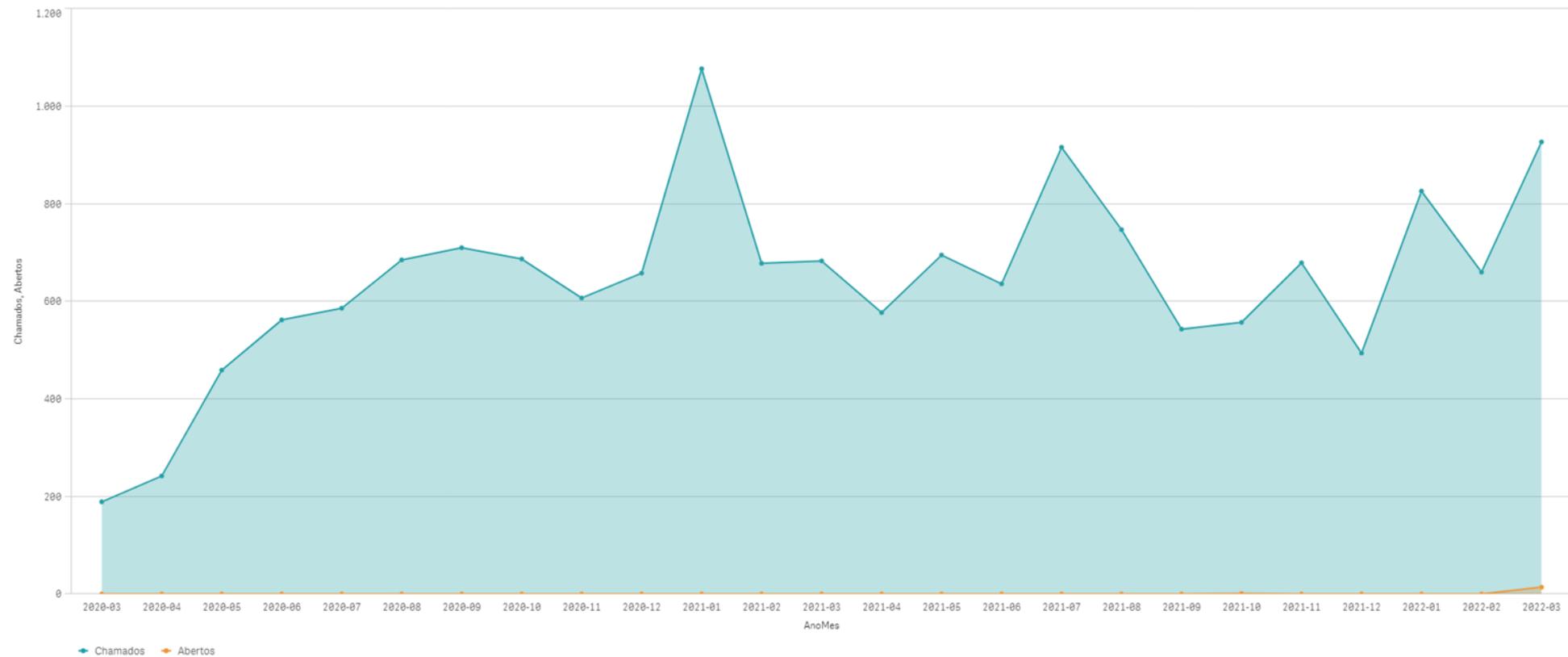
Rua Sete de Setembro, n.666.  
Centro – Porto Alegre – RS  
Brasil – Cep. 90.010-190



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamado do serviço Solicitação de Acessos

Evolução dos Chamados

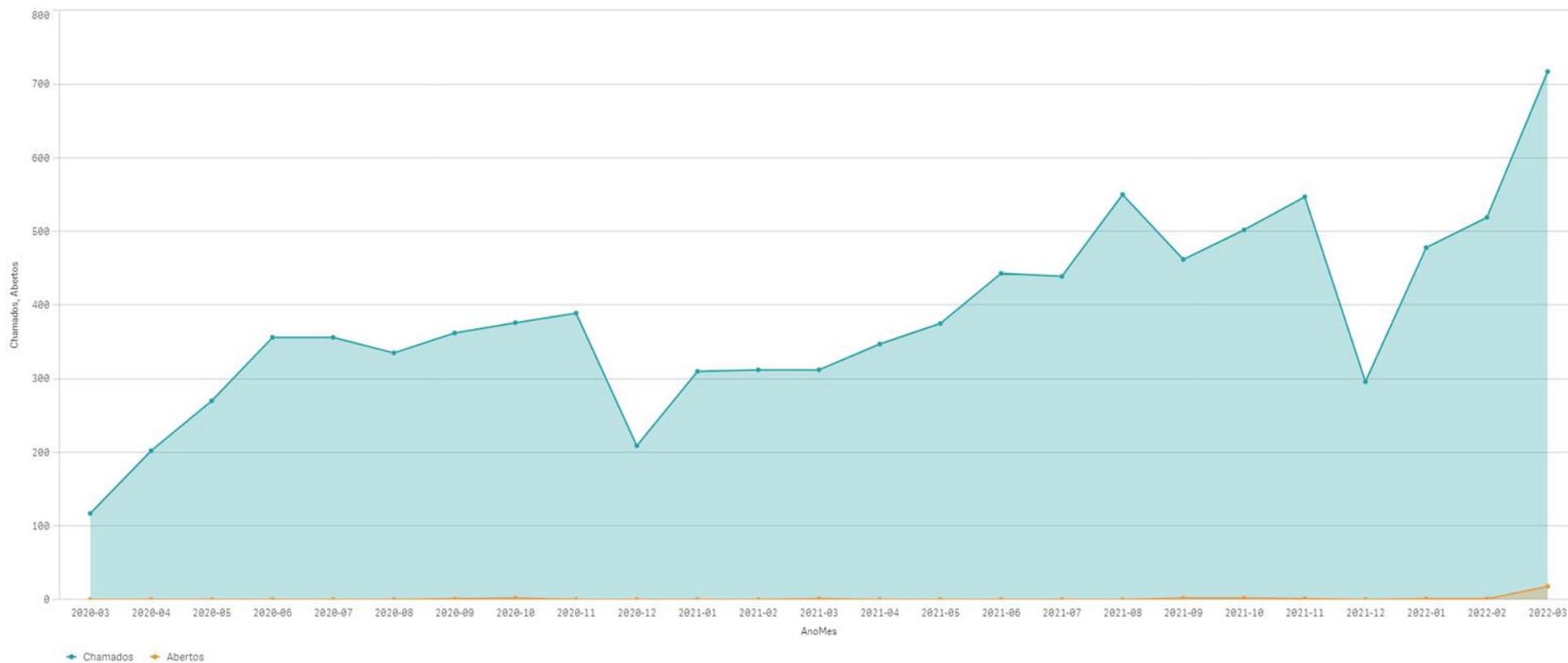




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Portal da Defensoria

Evolução dos Chamados

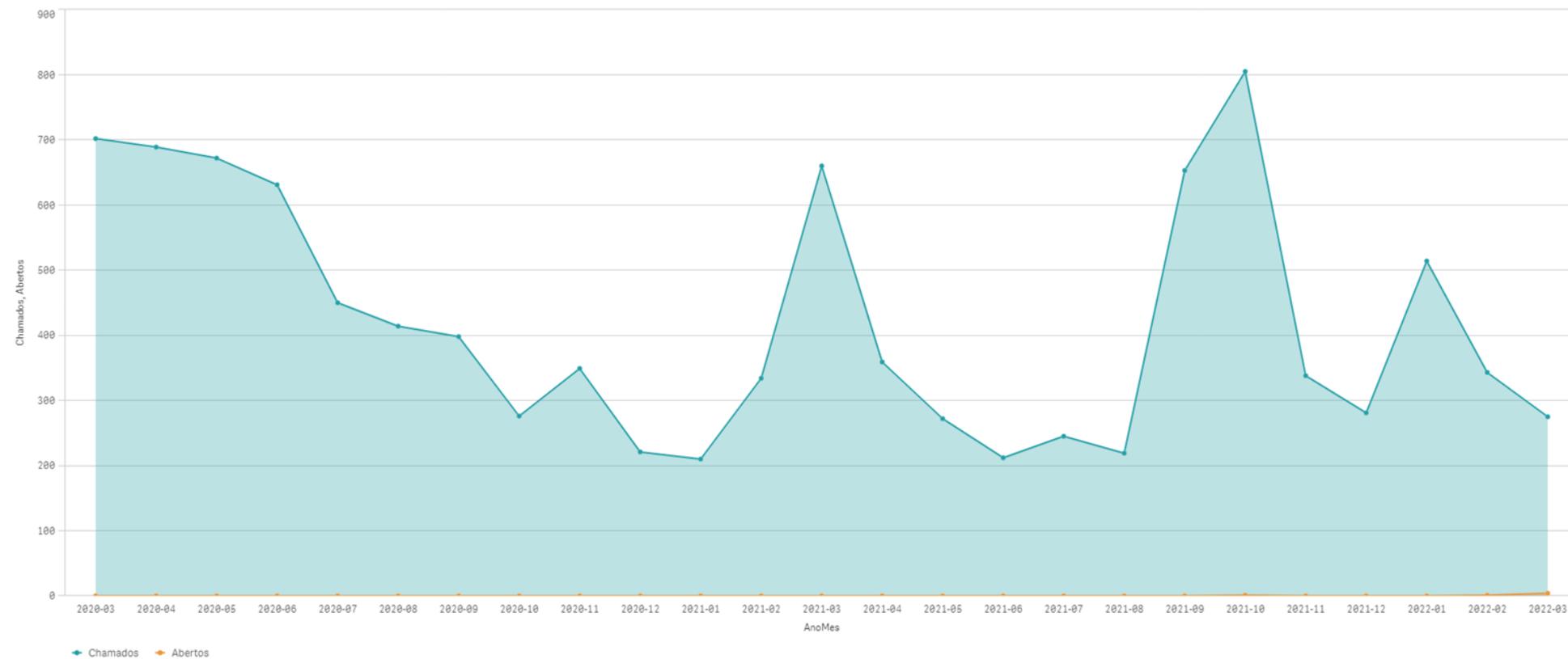




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço VPN

Evolução dos Chamados

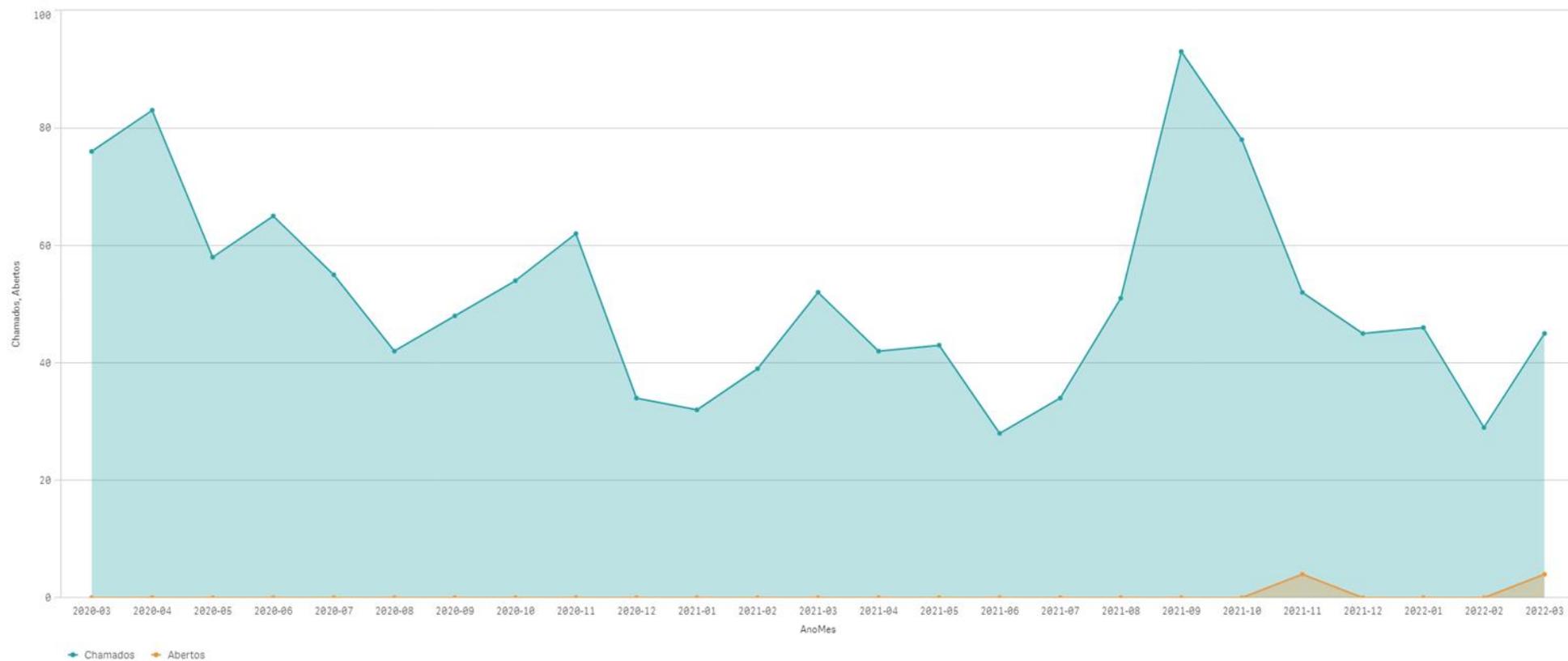




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Assinatura Digital

Evolução dos Chamados

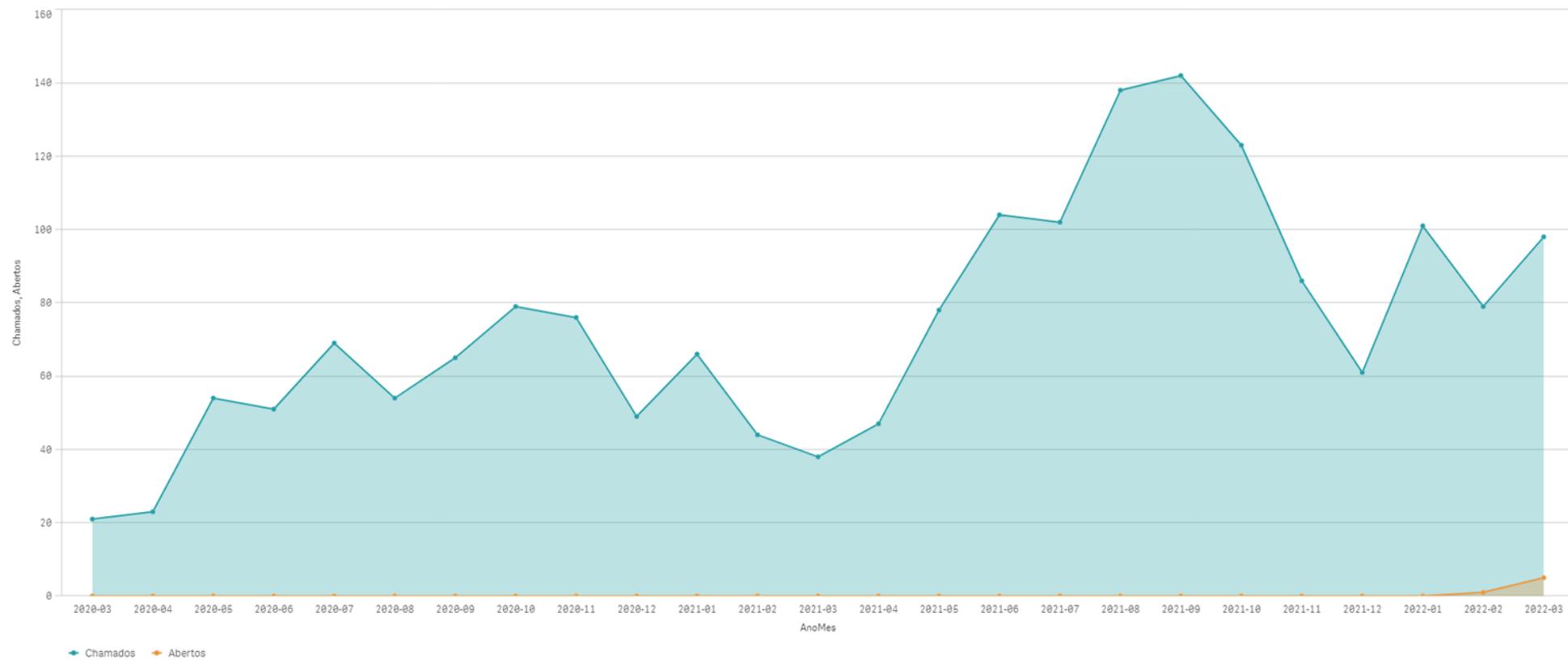




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Acesso à Internet

Evolução dos Chamados

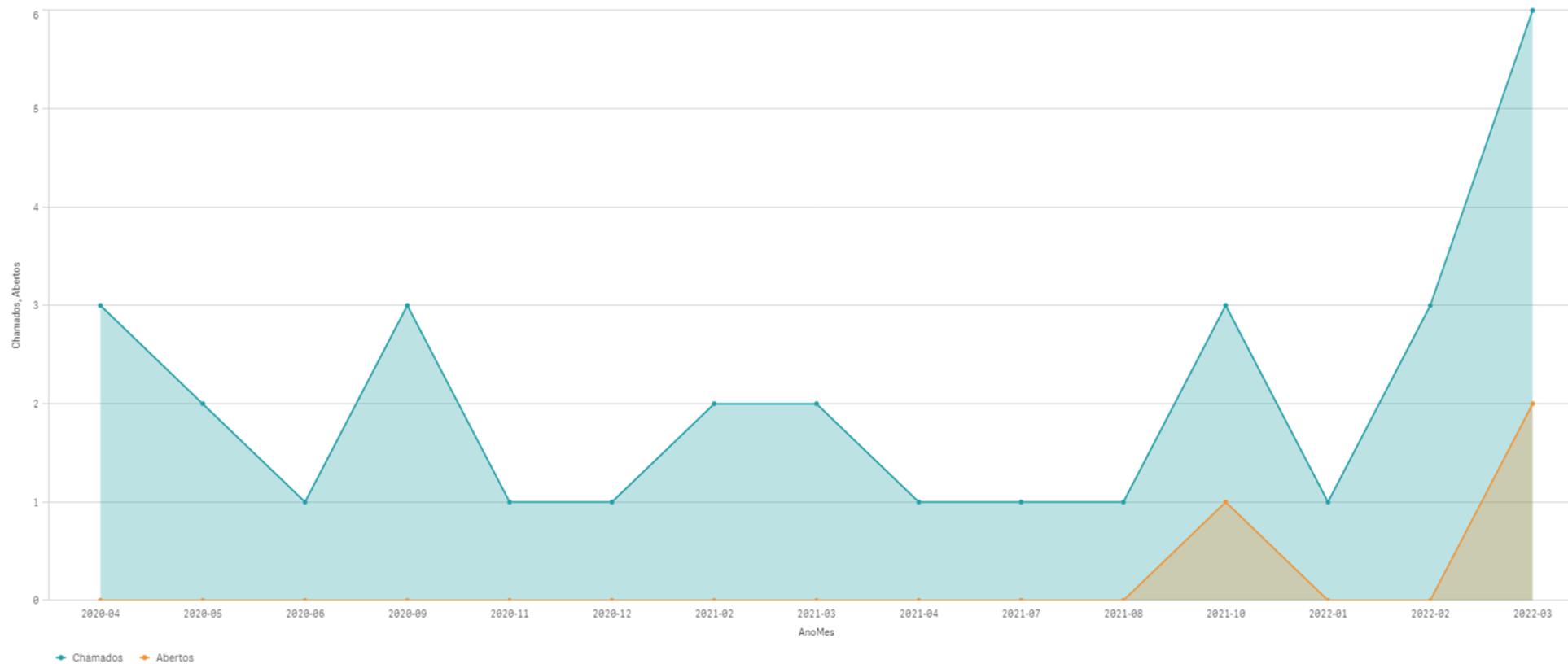




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço CFTV

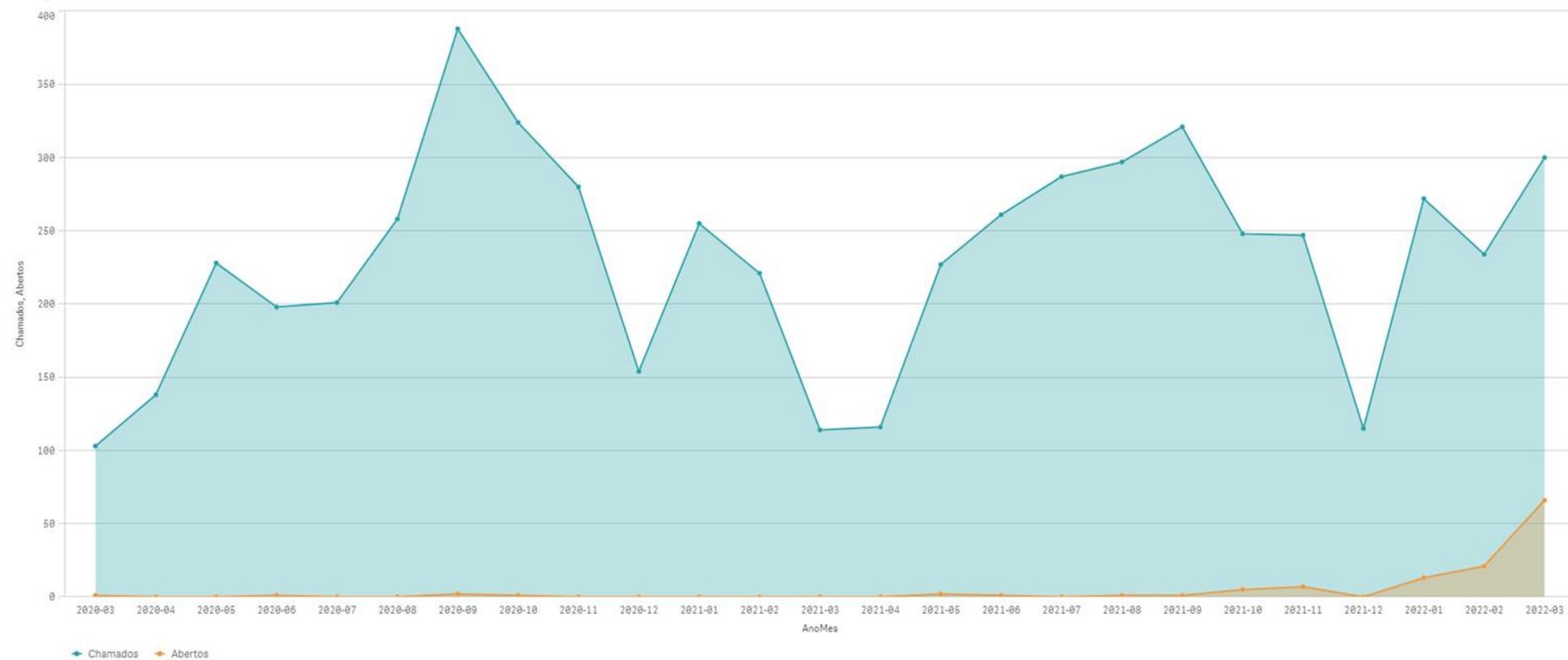
Evolução dos Chamados





## Chamados do Serviço Computador Desktop e seus Aplicativos

Evolução dos Chamados

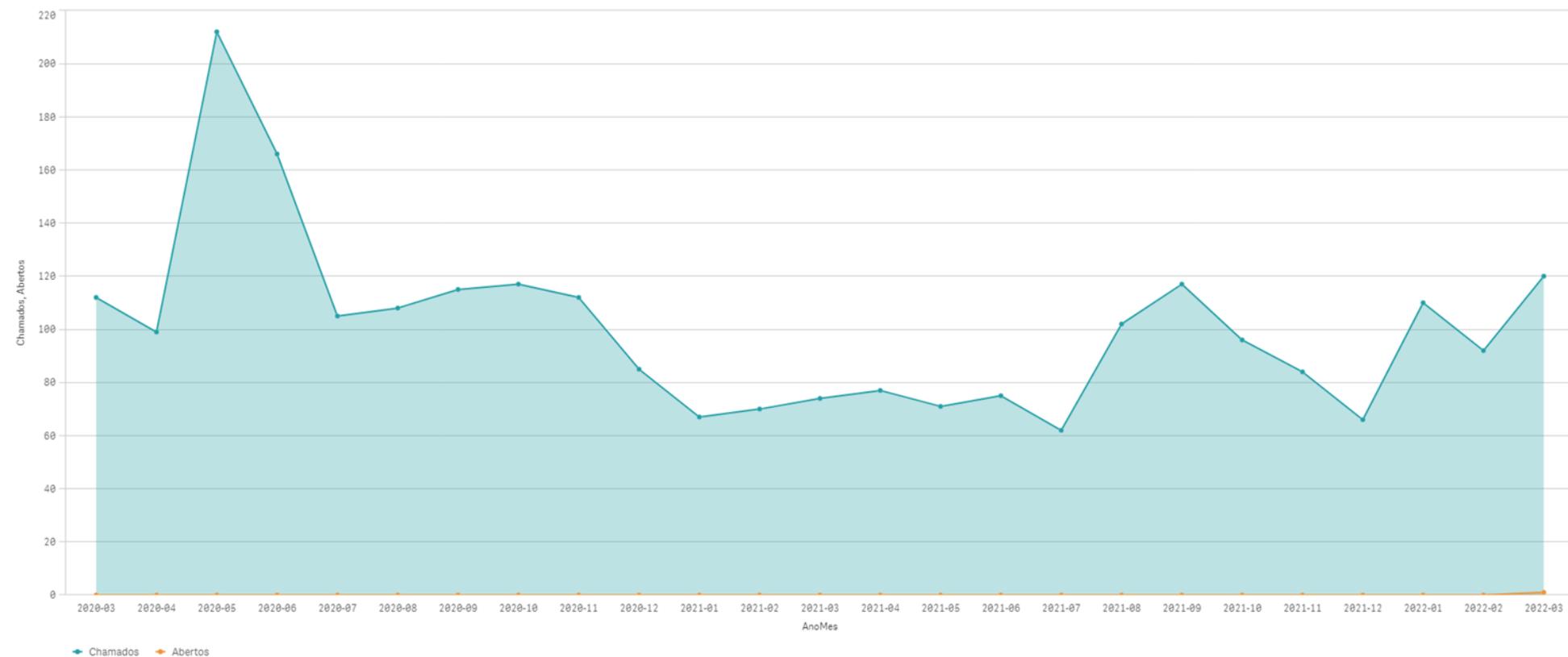




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço E-mail

Evolução dos Chamados





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Impressora e Scanner

Evolução dos Chamados

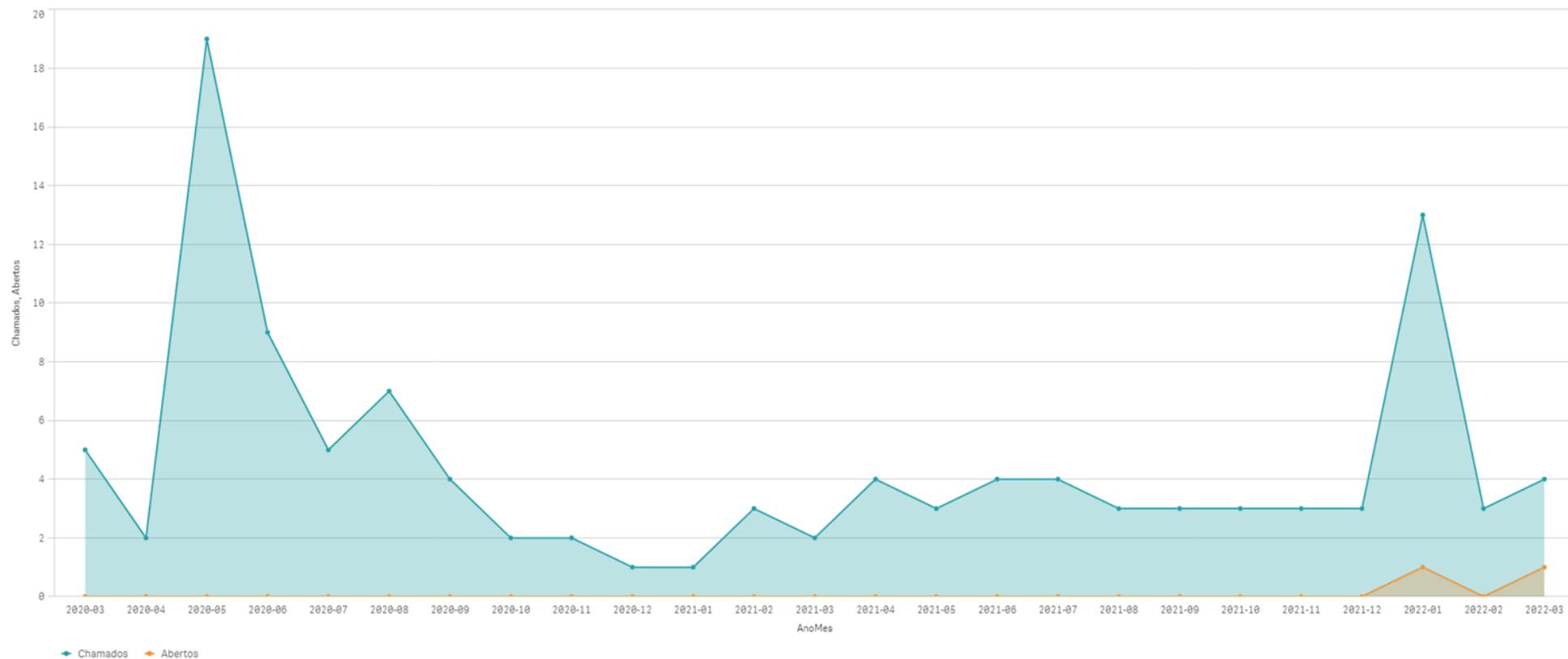




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Internet Móvel 3G/4G

Evolução dos Chamados

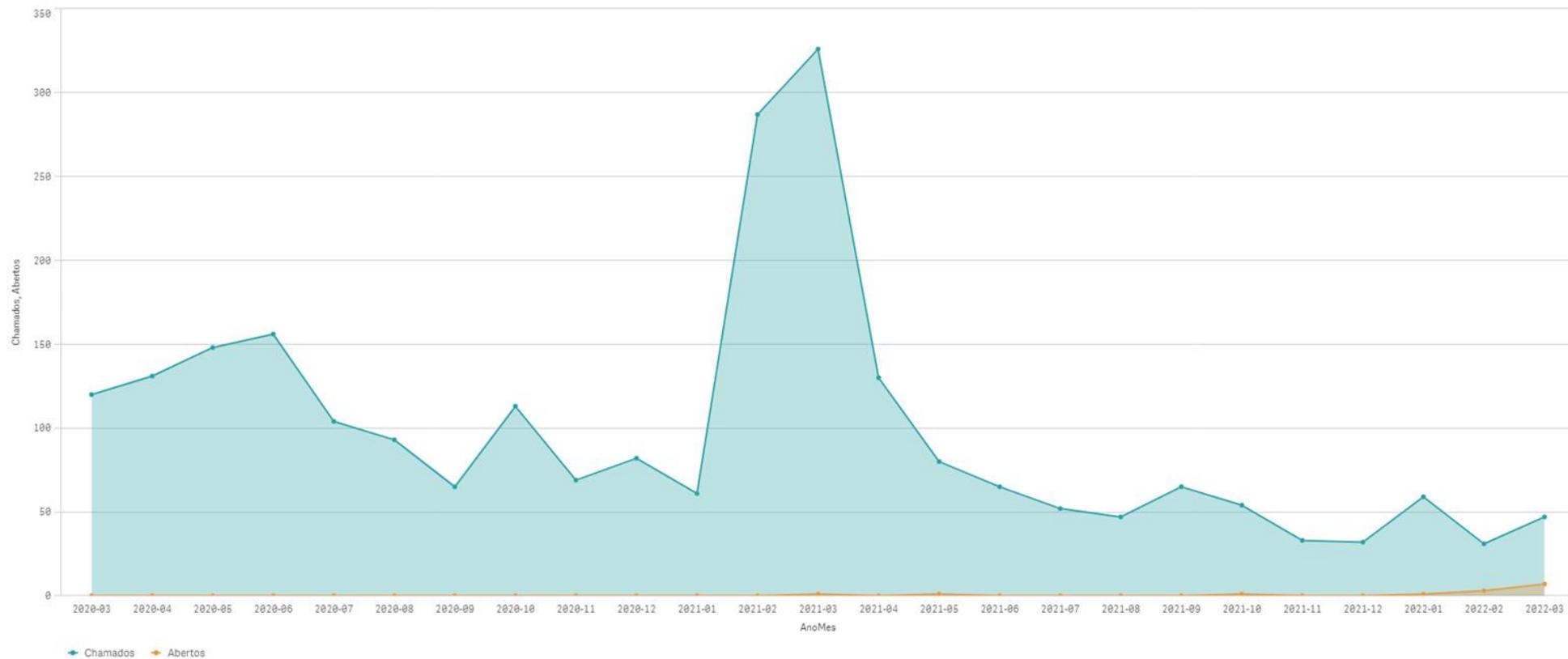




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Notebook e seus Aplicativos

Evolução dos Chamados

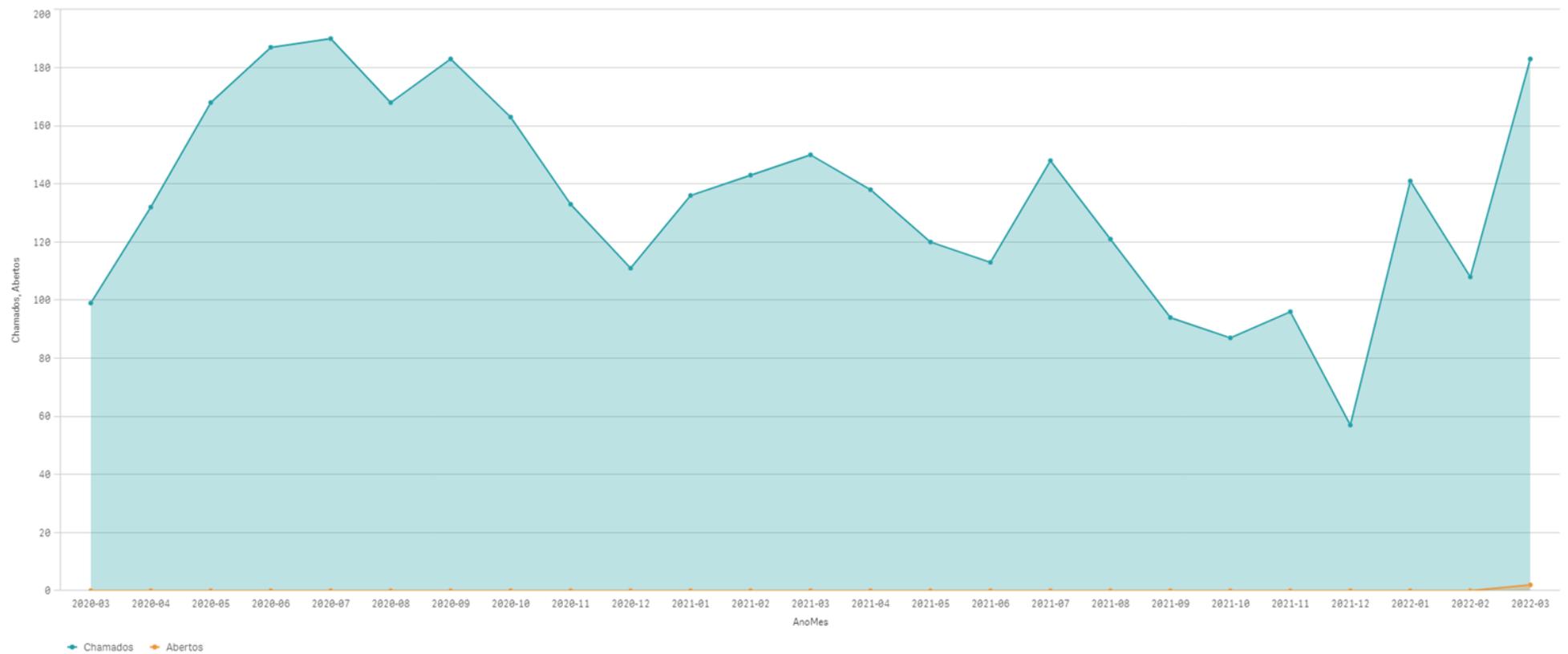




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Pastas e Arquivos da Rede

Evolução dos Chamados

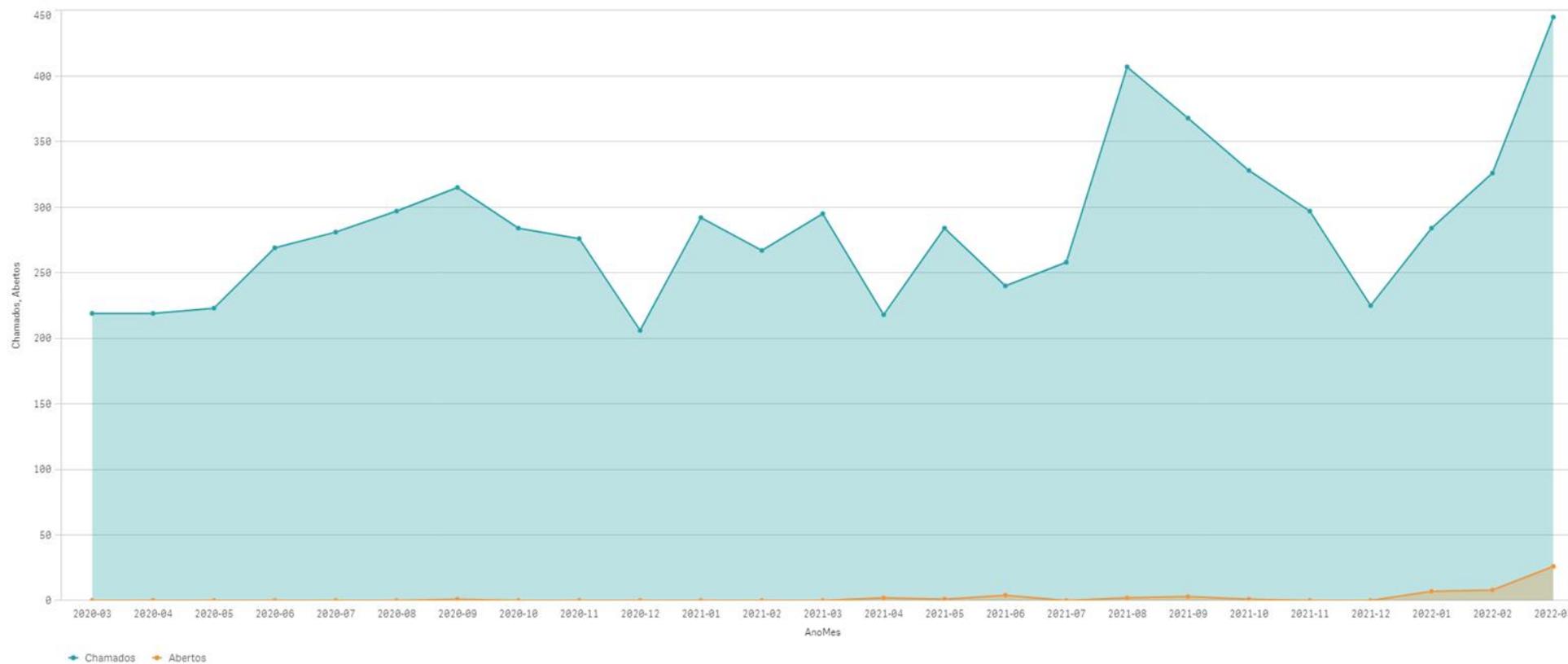




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Sistemas e Sites

Evolução dos Chamados

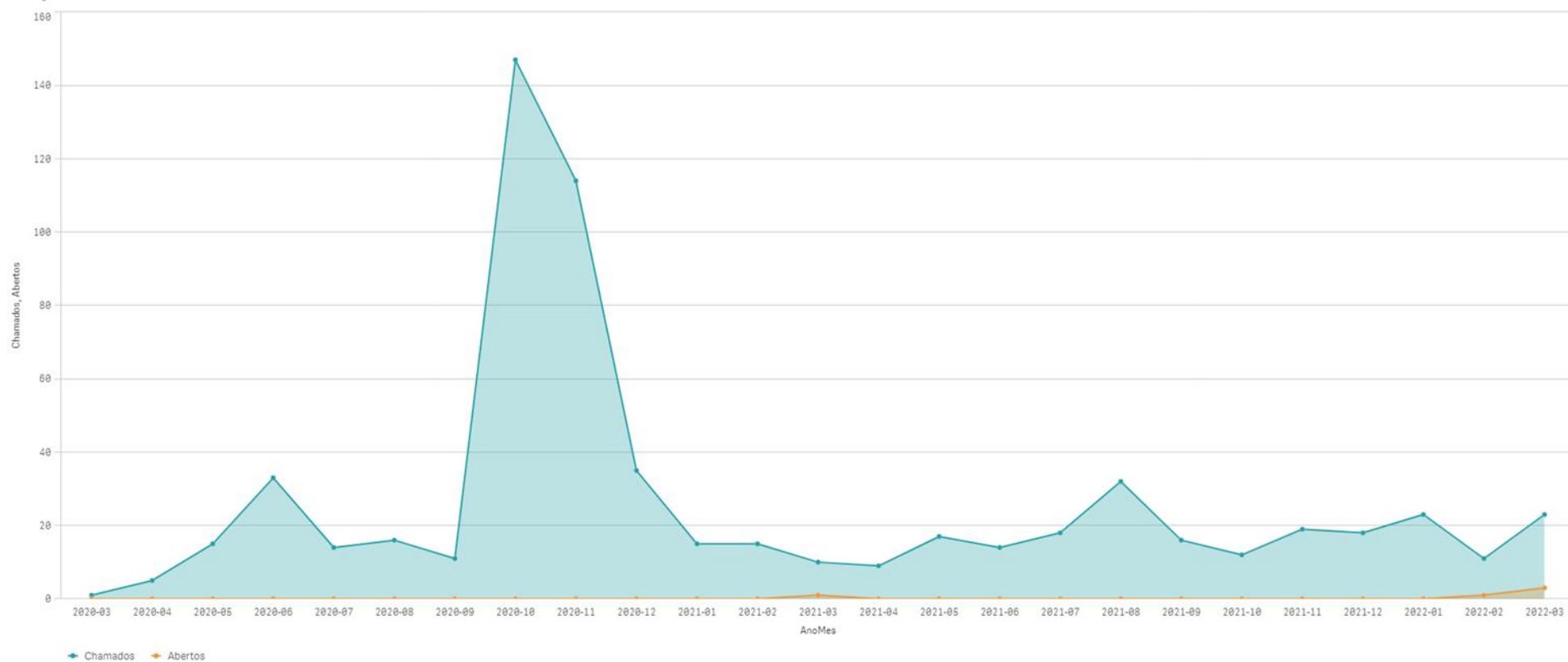




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Suporte a Reuniões e Eventos

Evolução dos Chamados

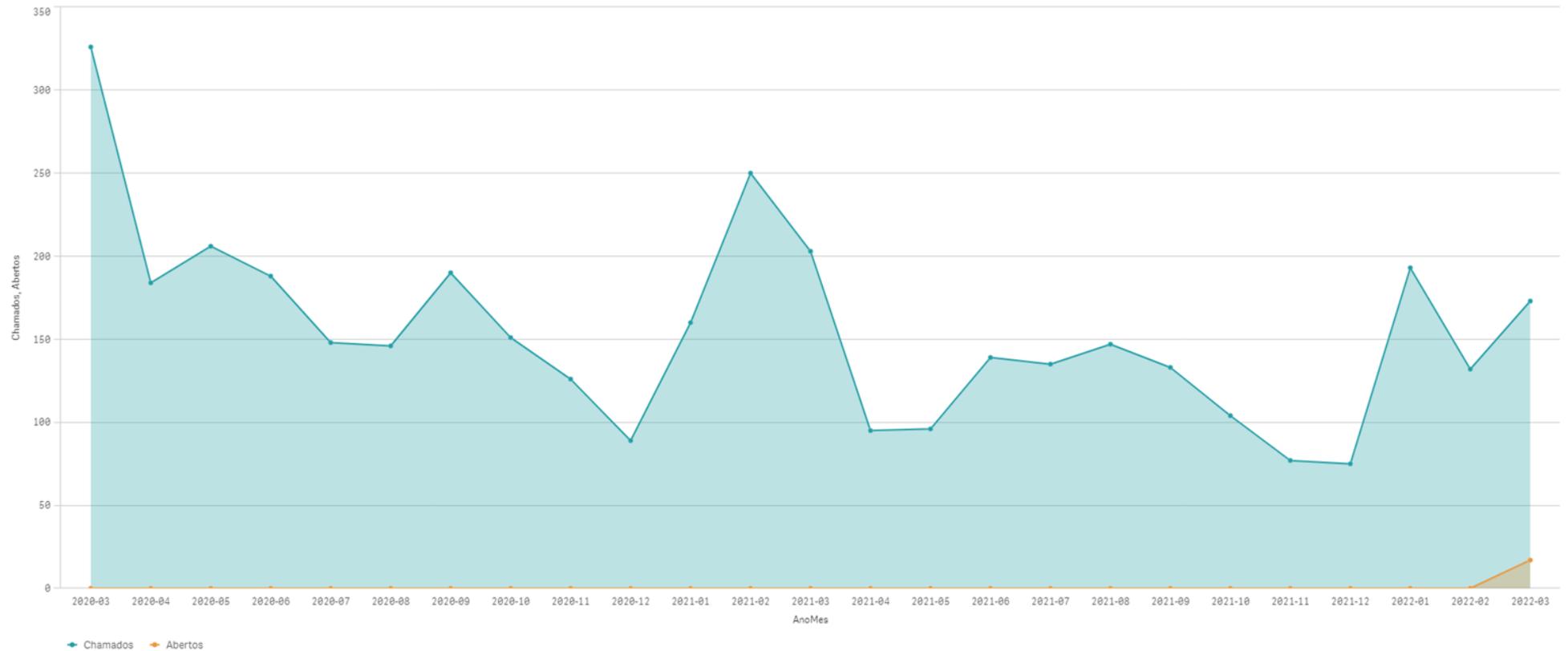




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Telefonia Fixa Institucional

Evolução dos Chamados

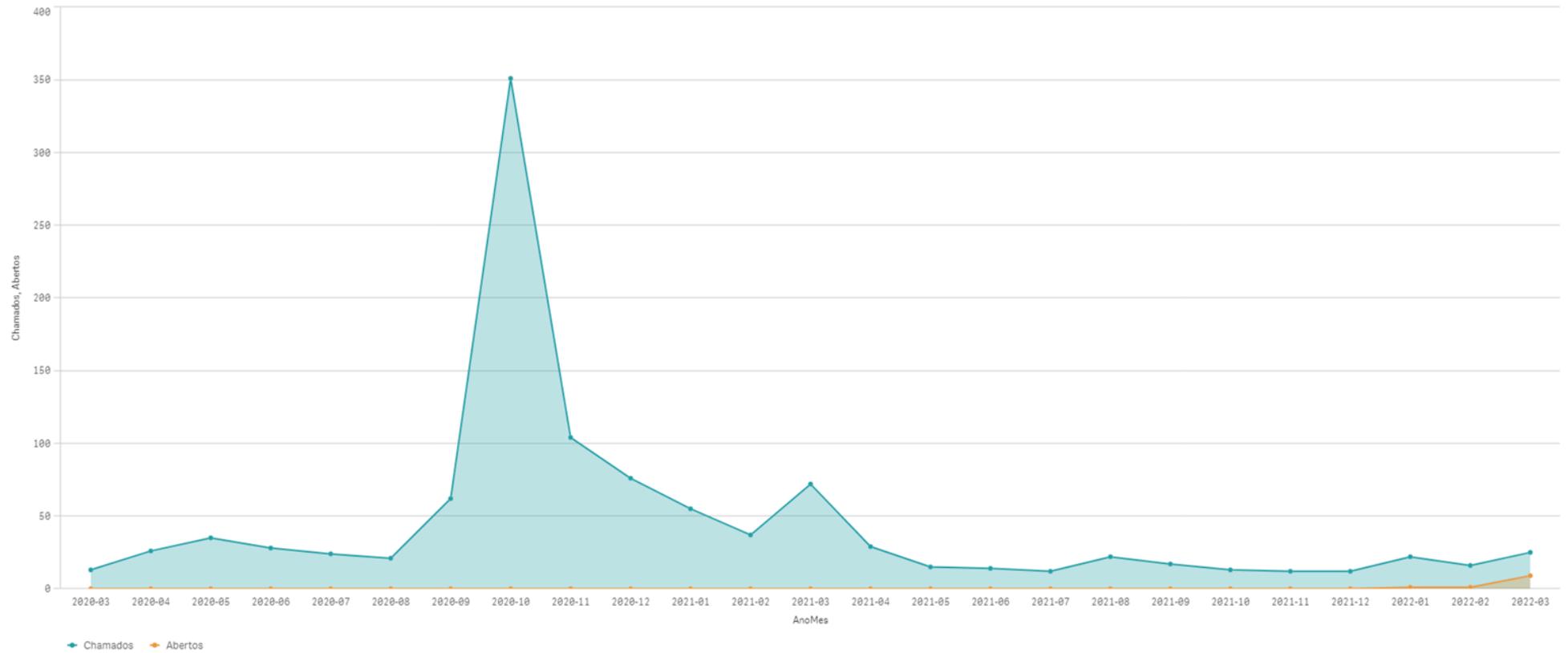




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados do Serviço Telefonia Móvel Institucional

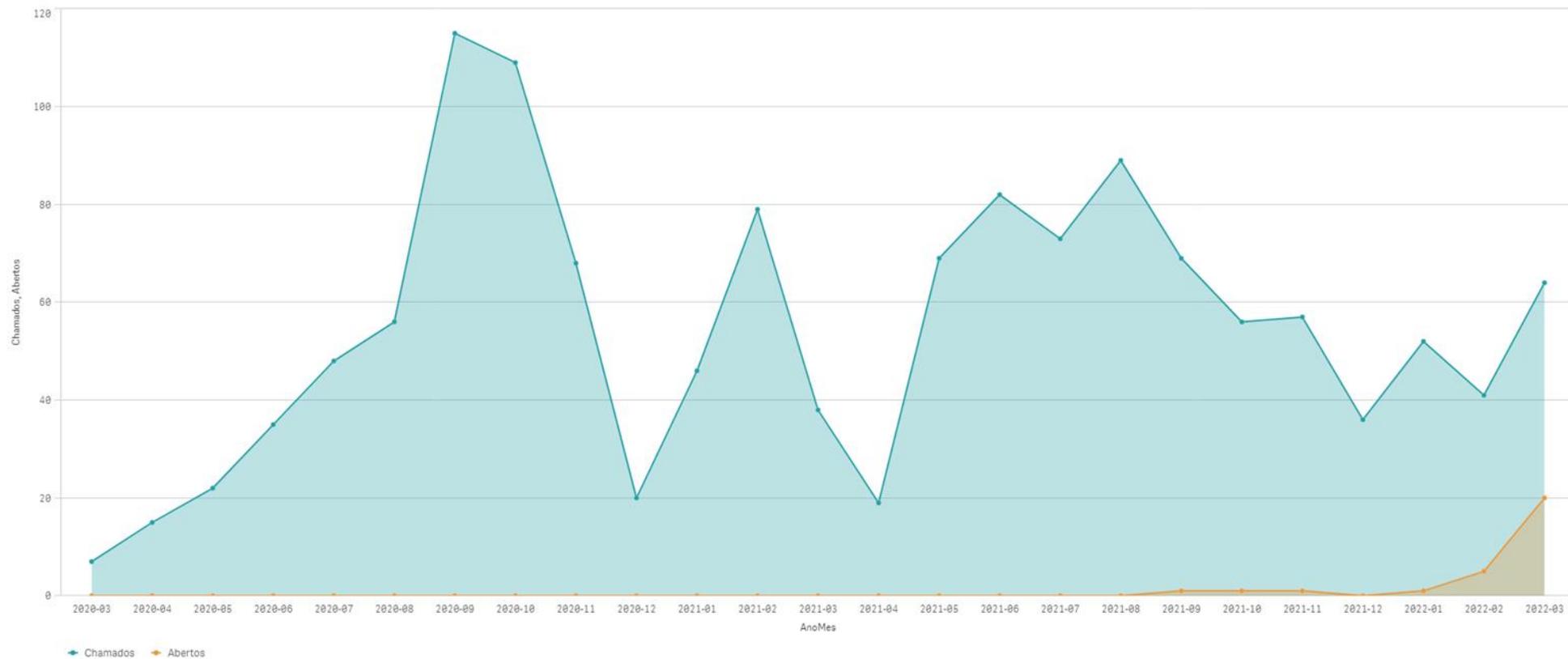
Evolução dos Chamados





## Chamados com atendimento de campo/presencial

Evolução dos Chamados

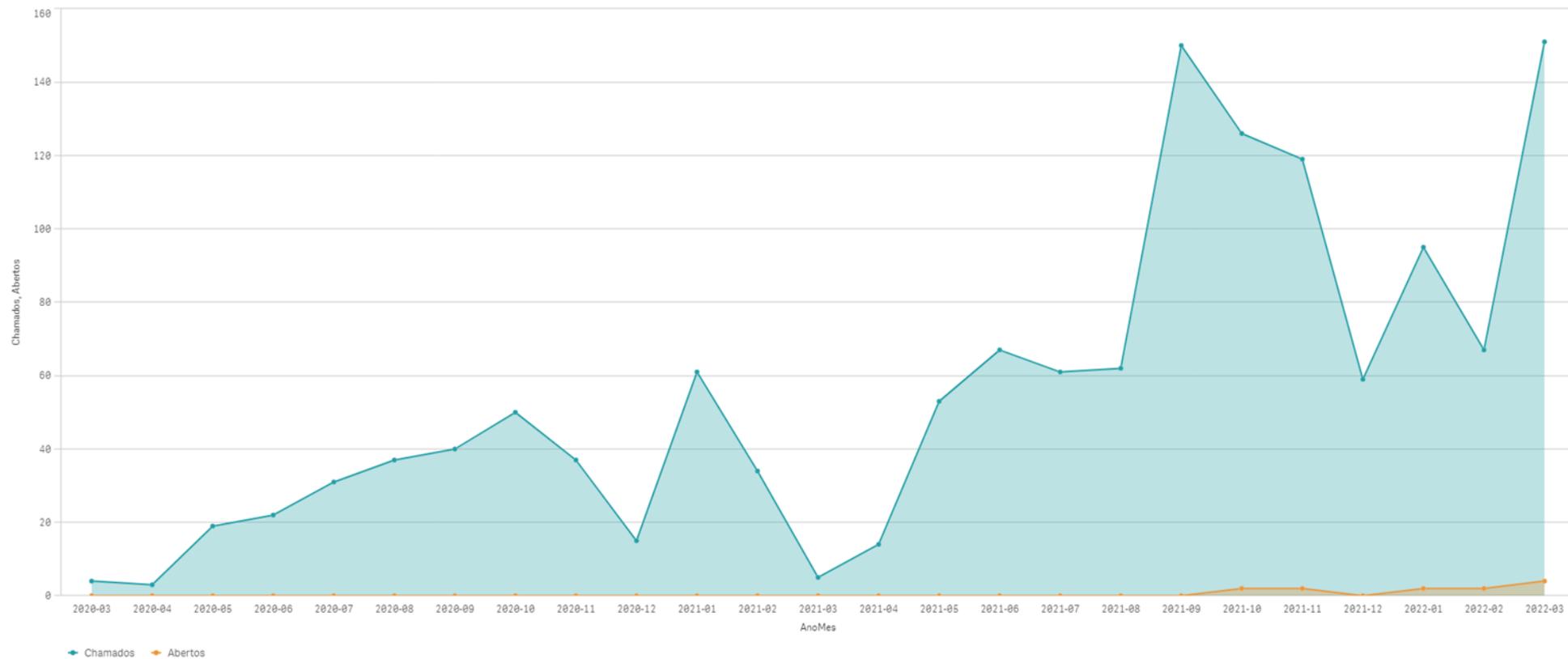




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## Chamados com acionamento de garantia ou empresas terceirizadas

Evolução dos Chamados

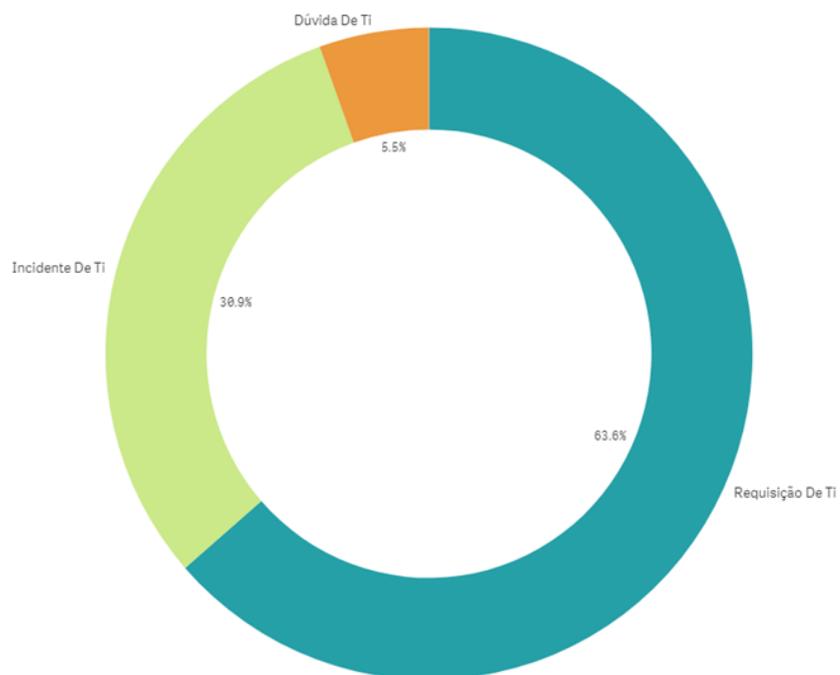




DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## CHAMADOS POR TIPO – PERÍODO 03/2020 À 03/2022

Chamados por Tipo





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## QUADRO RESUMO CHAMADOS – PERÍODO 03/2020 À 03/2022

<b>Tipo de Chamado/Período</b>	<b>Chamados</b>
Incidentes 03/2020 à 03/2021	11.692
Requisições 03/2020 à 03/2021	20.301
Dúvidas 03/2020 à 03/2021	Não disponível
Incidentes 04/2021 à 03/2022	8.244
Requisições 04/2021 à 03/2022	20.982
Dúvidas 04/2021 à 03/2022	3.727
<b>TOTAL DE CHAMADOS</b>	<b>67.952</b>

<b>Chamados com atendimento de campo/presencial</b>	
<b>Mesorregião</b>	<b>Chamados</b>
Metropolitana de Porto Alegre	333
Noroeste Rio-grandense	286
Nordeste Rio-grandense	116
Centro Oriental Rio-grandense	106
Sudeste Rio-grandense	84
Sudoeste Rio-grandense	74
Centro Ocidental Rio-grandense	60
<b>TOTAL</b>	<b>1.059</b>



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – H – PERFIS PROFISSIONAIS

Perfil	Coordenador da Central de Serviços/Preposto
<b>Descrição Sumária</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Responsabilidade total sobre a execução do contrato, por parte da CONTRATADA, sob quaisquer hipóteses. Neste sentido, o Preposto responde e representa, inteiramente, a CONTRATADA perante a CONTRATANTE, inclusive nas comunicações existentes entre as mesmas.</li><li>2. Gestão interna de sua equipe, no que tange os mais diferentes aspectos.</li><li>3. Fiscalização do contrato, por parte da CONTRATADA, onde quaisquer comunicações a respeito devem ser repassadas diretamente à Contratante pelo mesmo.</li><li>4. Responsabilização pelo recolhimento de todos os encargos sociais referentes ao efetivo da CONTRATADA, com repasse da respectiva comprovação à Contratante (em periodicidade mensal).</li><li>5. Condução das atividades da equipe de Gestão da CONTRATADA, em parceria com os Líderes das Equipes.</li><li>6. Representação da CONTRATADA nas reuniões e contatos perante a Contratante, bem como perante outras situações as quais sejam necessárias.</li><li>7. Substituições eventuais nas Lideranças das Equipes, nos casos em que as mesmas se fizerem necessárias.</li><li>8. Participação direta nos processos de seleção de colaboradores da CONTRATADA, ao qual é vetada a participação/interferência da CONTRATANTE.</li></ol>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente nas áreas de TIC ou em Administração de Empresas. Caso a formação seja em outra área, a mesma deverá ser complementada com a titulação de pós-graduação, na área de TIC ou na área de Gestão de TIC, e com carga horária mínima de 360 horas.</li><li>2. Experiência mínima:<ol style="list-style-type: none"><li>a) 3 (três) anos na área de Gestão de Service Desk, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.</li><li>b) A Comprovação será de que o respectivo profissional já realizou a coordenação, administração ou gestão de equipes de TIC, nas áreas de Help Desk ou Service Desk, sendo esta respectiva equipe composta de, no mínimo, 50 (cinquenta) colaboradores, e com atendimento a, pelo menos, 1 (hum) mil usuários. Tal comprovação deverá ser realizada mediante documento oficial do(s) respectivo(s) empregador(es), com firma reconhecida.</li><li>c) Certificação ITIL v3 Foundation, expedida pelo órgão competente.</li><li>d) Curso em Gerenciamento de Projetos PMI (com carga horária mínima: de 120 horas).</li><li>e) Curso HDI Support Center Manager ou Support Center Director.</li></ol></li></ol>	





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Perfil	Líder de Equipe
<b>Descrição Sumária</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gestão completa das respectivas equipes de atendimento. Realizará a gestão do efetivo correspondente aos perfis profissionais Técnicos de Nível 1 e Nível 2.</li><li>2. Gestão interna de sua respectiva equipe, no que tange os mais diferentes aspectos (alocação de colaboradores, delegação de atividades, análise de relatórios e de indicadores de atendimentos, entre outros itens relevantes).</li><li>3. Participação direta nos processos de seleção de colaboradores da CONTRATADA, ao qual é vetada a participação/interferência da CONTRATANTE.</li><li>4. Auxílio ao Preposto, no que tange à fiscalização do contrato, por parte da CONTRATADA.</li><li>5. Participação nas atividades da equipe de Gestão da CONTRATADA, em parceria com os demais Líderes de Equipe e Preposto da CONTRATADA.</li><li>6. Representação das respectivas equipes nas reuniões e contatos perante a Contratante, bem como perante a outras situações as quais sejam necessárias.</li><li>7. Realização de atividades de atendimento remoto e apoio a atendimentos presenciais, envolvendo conhecimentos e complexidades elevados, para os atendimentos normais e prioritários da CONTRATANTE.</li><li>8. Proposição e execução de metodologias, em relação a realização dos atendimentos.</li><li>9. Elaboração e realização de capacitações e treinamentos para os atendentes da equipe.</li></ol>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Escolaridade mínima: nível superior completo, preferencialmente na área de TIC. Caso a formação seja em outra área, a mesma deve ser complementada com a titulação de pós-graduação, na área de TIC (com carga horária mínima de 360 horas).</li><li>2. Experiências mínimas:<ol style="list-style-type: none"><li>a) 2 (dois) anos na área de gestão de TIC, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida. Experiências na gestão de pessoas e contratos, onde a experiência na própria atividade de Preposto também será reconhecida.</li><li>b) Comprovação de que o respectivo profissional já realizou a coordenação, administração ou gestão de equipes de TIC, preferencialmente nas áreas de Help Desk ou Service Desk, com o tamanho mínimo desta respectiva equipe sendo composta de, no mínimo, 5 (cinco) colaboradores. Tal comprovação deverá ser realizada mediante documento oficial do(s) respectivo(s) empregador(es), com firma reconhecida.</li><li>c) Certificação ITIL v3 Foundation, expedida pelo órgão competente.</li><li>d) Curso HDI Support Center Team Lead</li></ol></li></ol>	



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Perfil	Técnico de Nível 1
<b>Descrição Sumária</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realização das atividades de atendimento remoto a todos os usuários da CONTRATANTE, oriundos das mais diferentes origens (e-mail, telefone, sistema corporativo para gerência e tratamento de incidentes/requisições de serviço, entre outros), referentes a orientações, esclarecimentos de dúvidas, resoluções de incidentes, entre outros itens relevantes ao contexto.</li><li>2. Triagem dos atendimentos mencionados no item anterior.</li><li>3. Atendimentos de nível 1, visando à solução remota de incidentes ou requisições de serviço.</li><li>4. Manutenções pró-ativas e/ou de rotina, aos quais existem a possibilidade de serem realizadas remotamente.</li><li>5. Encaminhamentos de atendimentos para os atendentes de Nível 2 da respectiva equipe (também pertencente à Contratada), com os devidos esclarecimentos e orientações a respeito dos mesmos.</li><li>6. Encerramento dos atendimentos, com a posterior orientação e esclarecimento aos usuários.</li><li>7. Contato aos usuários sobre o retorno dos atendimentos, buscando verificar o nível de satisfação dos mesmos.</li></ol>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Escolaridade mínima: nível médio completo, com formação técnica na área de TIC.</li><li>2. Experiências mínimas:<ol style="list-style-type: none"><li>a) 1 (um) ano de experiência profissional, na área de TIC e/ou atendimento a clientes na modalidade “call center”, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.</li></ol></li><li>3. Cursos de Aperfeiçoamento:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).</li><li>b) Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas).</li><li>c) Curso de Atendimento ao Público, com comprovação (carga horária mínima: 08 horas)</li></ol></li></ol>	





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Perfil	Técnico de Nível 2
<b>Descrição Sumária</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realização de atividades de atendimento a todos os usuários da CONTRATANTE (referentes a incidentes e requisições de serviços, bem como a resolução pró-ativa de problemas e manutenções preventivas/corretivas), oriundos do nível 1 de atendimento da respectiva equipe, também realizados pela CONTRATADA, com a posterior atualização das informações oriundas a cada atendimento no sistema de gerenciamento de incidentes e requisições de serviço mantido pela CONTRATANTE.</li><li>2. Triagem dos atendimentos mencionados no item anterior.</li><li>3. Atendimentos de nível 2, visando à solução presencial de incidentes ou requisições de serviço, nas diversas dependências mantidas pela Contratante (com a devida locomoção entre estas dependências sendo realizada sem ônus a CONTRATANTE).</li><li>4. Encaminhamentos de atendimentos para o nível superior de atendimento (correspondente a CONTRATANTE), com os devidos esclarecimentos e orientações a respeito dos mesmos.</li><li>5. Manutenções pró-ativas e/ou de rotina nos equipamentos de TIC e ativos de rede da CONTRATANTE, no que tange aos aspectos a seguir.<ol style="list-style-type: none"><li>a) Instalação, manutenção e configuração de sistemas operacionais e sistemas/software homologados pela CONTRATANTE nas estações de trabalho pertencentes, também, a CONTRATANTE, sejam a partir de imagem padrão ou separadamente, com os respectivos drivers, patches de atualização e demais funcionalidades adequadas para a plena atividade dos usuários da CONTRATANTE.</li><li>b) Manutenção corretiva e preventiva de estações de trabalho, com acionamento da garantia ou da empresa responsável pela respectiva manutenção, sem ônus a CONTRATANTE.</li><li>c) Manutenção da infraestrutura da CONTRATANTE.</li><li>d) Configuração de equipamentos de impressão. Acionamento da garantia ou do nível superior de atendimento (correspondente a CONTRATANTE), conforme cada caso. Instalação/atualização dos drivers de impressão nas estações de trabalho dos usuários, conforme cada caso.</li></ol></li></ol>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Escolaridade mínima: nível médio completo, com formação técnica na área de TIC.</li><li>2. Experiências mínimas:<ol style="list-style-type: none"><li>a) 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de TIC e atendimento a clientes na modalidade de “suporte técnico”, mediante comprovação oficial.</li></ol></li><li>3. Cursos de Aperfeiçoamento:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).</li><li>b) Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas).</li><li>c) Certificação Microsoft MCP - MCSA Windows 10</li></ol></li></ol>	



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

<b>Perfil</b>	<b>Analista Especialista - VMWare</b>
	<b>Descrição Sumária</b>
	1. Realização de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção, atualização, instalação e provisionamento de recursos, dentre outras atividades relacionadas, em ambiente de virtualização da CONTRATANTE.
	1. Escolaridade mínima: curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de informática com carga horária mínima de 360 horas..
	2. Experiências mínimas: a) 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de TIC e gerenciamento de plataforma de virtualização, mediante comprovação oficial.
	3. Certificações (pelo menos uma): a) Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure b) Certificação VMware Certified Professional (VCP) <sup>[L]</sup> <sub>[SEP]</sub> c) <sup>[L]</sup> <sub>[SEP]</sub> Certificação VMware Certified Advanced Professional (VCAP)

<b>Perfil</b>	<b>Analista Especialista - Segurança</b>
	<b>Descrição Sumária</b>
	1. Realização de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção, atualização, instalação e provisionamento de recursos, dentre outras atividades relacionadas, em ferramentas de segurança da CONTRATANTE, como anti-malware, firewall, IPS, filtro de navegação, scanner de vulnerabilidades, dentre outras.
	1. Escolaridade mínima: curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de informática com carga horária mínima de 360 horas..
	2. Experiências mínimas: a) 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de segurança de TIC, mediante comprovação oficial.
	3. Certificações (pelo menos uma): a) Certificação CompTIA A+ b) Certificação CompTIA Security+ c) Certificação ISO/IEC Intermediária 27002 Foundation



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

<b>Perfil</b>	<b>Analista Especialista - Redes</b>
<b>Descrição Sumária</b>	
1. Realização de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção, atualização, instalação, dentre outras atividades relacionadas, em equipamentos de rede da CONTRATANTE, como switches, roteadores, pontos de acesso, entre outros.	
1. Escolaridade mínima: curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de informática com carga horária mínima de 360 horas..	
2. Experiências mínimas:	
a) 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de gerenciamento/administração de redes LAN/WAN/WLAN, mediante comprovação oficial.	
1. Cursos de Aperfeiçoamento/Certificações (pelo menos um):	
a) Extreme Certified Network Associate (ECNA)	
b) Cisco Certified Entry Networking Technician (CCENT)	
c) Certificação Cisco CCNA ou superior;	

<b>Perfil</b>	<b>Analista Especialista - Microsoft</b>
<b>Descrição Sumária</b>	
1. Realização de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção, atualização, instalação e provisionamento de recursos/serviços, dentre outras atividades relacionadas, em ambiente de servidores Microsoft da CONTRATANTE.	
2. Realização de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção, atualização, instalação e provisionamento de recursos/serviços, dentre outras atividades relacionadas, em estações de trabalho Windows da CONTRATANTE.	
1. Escolaridade mínima: curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de informática com carga horária mínima de 360 horas..	
2. Experiências mínimas:	
a) 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de gerenciamento de servidores Microsoft, mediante comprovação oficial.	
1. Certificações (pelo menos duas):	
a) Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	
b) Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) Windows Client	
c) Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) Windows Server	
d) Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)	
e) Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure	



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

<b>Perfil</b>	<b>Analista Especialista - Linux</b>
<b>Descrição Sumária</b>	
1. Realização de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção, atualização, instalação e provisionamento de recursos/serviços, dentre outras atividades relacionadas, em ambiente de servidores Linux da CONTRATANTE.	
1. Escolaridade mínima: curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de informática com carga horária mínima de 360 horas..	
2. Experiências mínimas: a) 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de gerenciamento de servidores Linux/Unix, mediante comprovação oficial.	
1. Certificações (pelo menos uma): a) Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2 b) Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)	

<b>Perfil</b>	<b>Analista Especialista - SGBD</b>
<b>Descrição Sumária</b>	
1. Realização de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção, atualização, instalação e provisionamento de recursos/serviços, dentre outras atividades relacionadas, em sistemas gerenciadores de banco de dados da CONTRATANTE.	
1. Escolaridade mínima: nível médio completo, com formação técnica na área de TIC.	
2. Experiências mínimas: a) 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de TIC e atendimento a clientes na modalidade de “suporte técnico”, mediante comprovação oficial.	
3. Cursos de Aperfeiçoamento: a) Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas). b) Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas). c) Certificação Microsoft MCP - MCSA Windows 10	





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – I – RESUMO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Item	Serviço	Item do Serviço
1	Portal da Defensoria	Agenda
		Atendimento
		Audiências
		Cadastro de Assistidos
		Carga de Processos
		Certidões de Registro Civil
		Consulta Processual
		Controle de Protocolo
		Envio de SMS
		Histórico de Atividades
		Intimações
		Mapa de Atividades
		Peticionamento Eletrônico
		Peças
		Solicitação de Documentos do Assistido
Tarefas		
2	Acesso à Internet	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>Acesso à Internet, via Wi-Fi, pela rede Visitantes</li><li>Liberação de acesso a sites da internet</li><li>Outras solicitações</li></ul>
3	Assinatura Digital	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitar configuração para uso
		Suporta à Fornecedor Externo
		Outras solicitações
4	CFTV	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitação de Configuração
5	Computador Desktop e seus Aplicativos	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>Configuração de monitor</li><li>Estação de trabalho completa</li><li>Instalação ou atualização de software, aplicativos ou atalhos</li><li>Leitor de código de barras</li><li>Monitor adicional</li></ul>





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mudança de lugar</li><li>• Novo computador</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
6	E-mail	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Redefinição de senha</li><li>• Alteração de dados cadastrais</li><li>• Alteração do tamanho da caixa postal</li><li>• Compartilhamento da caixa postal</li><li>• Configurar e-mail no smartphone</li><li>• Criação de conta de e-mail</li><li>• Criação de salas de reunião</li><li>• Criação ou exclusão de listas públicas</li><li>• Exclusão de conta de e-mail</li><li>• Inclusão ou retirada de nomes das listas públicas</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
7	Impressora e Scanner	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalação/configuração de impressora/scanner</li><li>• Mudança de lugar da impressora</li><li>• Nova impressora</li><li>• Novo scanner de mesa</li><li>• Suprimentos</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
8	Internet Móvel	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bloqueio de uso</li><li>• Novo penmodem</li><li>• Verificação de uso de dados em chip 3G/4G</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
9	Notebook e seus Aplicativos	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalação ou atualização de software e aplicativos</li><li>• Novo mouse/teclado externo</li><li>• Solicitar notebook</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
10	Pastas e arquivos de rede	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Acessos a pastas e arquivos da rede</li><li>• Alteração de espaço de armazenamento na rede</li><li>• Recuperação de arquivos</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
11	<b>Sistemas e Sites</b>	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Redefinição de senhas
		Solicitações de acesso
12	<b>Solicitação de Acessos</b>	Criação/Desativação de Login
		Criação de Logins em Lote
		Informar Exonerações à TI
		Alteração de Dados na conta de usuário
		Renovação de Contrato de Estágio
		Reativação ou Prorrogação de conta de usuário
		Redefinição ou desbloqueio de senhas
		Solicita Inclusão ou Exclusão de Acesso a Sistemas
		Desativação de contas de usuário
		Solicitação acesso aos sistemas SEEU, PPE ou EPROC
		Solicitar Vinculação com Defensores – SEEU ou EPROC
Solicitar acesso às pastas e arquivos da rede		
Solicitar acesso à internet, via Wi-Fi, pela rede Visitantes		
13	<b>Suporte a Reuniões e Eventos</b>	Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Acesso/configuração de plataforma de streaming ou conferência</li><li>• Apoio técnico e equipamentos para eventos externos</li><li>• Apoio técnico para reunião</li><li>• Equipamentos para reuniões</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
14	<b>Telefonia Fixa Institucional</b>	Comunicar Problema
		Dúvidas
		Solicitações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Atualização da lista telefônica</li><li>• Configuração do aparelho telefônico e ramal virtual</li><li>• Extensão de ramal ou telefone externo</li><li>• Novo aparelho telefônico e/ou headset</li><li>• Novo número externo para localidade</li><li>• Novo ramal</li><li>• Outras solicitações</li></ul>
15	<b>Telefonia Móvel Institucional</b>	Comunicar Problemas
		Dúvidas



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

		Solicitações
		Bloqueio de uso
		Relatórios
<b>16</b>	<b>VPN</b>	Acesso a rede via VPN para Estagiário
		Acesso a rede via VPN para Servidor ou Terceirizado
		Comunicar Problema
		Dúvidas
		Outras solicitações



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – J – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

### DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Ref. Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

Declaramos que o Sr (a) \_\_\_\_\_, C.I. nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_ CNPJ/MF nº \_\_\_\_\_, efetuou visita técnica nas instalações da Sala Segura da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, localizada na Rua Sete de Setembro, nº 666, bairro Centro, Porto Alegre, RS, tendo vistoriado minuciosamente os locais onde serão prestados os serviços de manutenção preventiva e corretiva das instalações da Sala Segura da Defensoria Pública e seus subsistemas pelo período de 12 (doze) meses, conforme descrito no Edital e seus anexos, tomando conhecimento de todas as informações e condições para a execução dos serviços licitados.

Porto Alegre, \_\_\_\_ (dia) de \_\_\_\_\_ (mês) de \_\_\_\_ (ano)

LICITANTE (visitante):

\_\_\_\_\_  
Assinatura e nº documento (C.I./CPF)

Defensoria Pública (acompanhante):

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO II – K - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

### MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços terceirizados para Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE-RS), comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e outras normatizadas na Resolução DPGE nº 07/2018, em função do contato que terei com informações pertencentes à DPE-RS, ou por ela custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos necessários, para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

- 1) Obedecer, cumprir e respeitar as políticas, diretrizes e normas de segurança da informação da DPE-RS, que regem o uso dos recursos pertencentes à Defensoria a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.
- 2) Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como login de usuário, senhas de acesso a sistemas, aplicativos, internet, intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins), que a DPE-RS me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados à DPE-RS em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.
- 3) Meus acessos à Internet e demais recursos fornecidos a mim e pertencentes à DPE-RS devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades ligadas diretamente às minhas atribuições.
- 4) Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes da DPE-RS, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que a DPE-RS é a legítima proprietária e custeadora de todos os equipamentos, infraestrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.
- 5) As informações por mim geradas ou recebidas durante minha jornada de trabalho e/ou em função desta, deverão tratar apenas de assuntos profissionais e ligados exclusivamente ao exercício de minha função.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6) Manter sigilo, não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento de todos os dados, informações técnicas e sobre os materiais obtidos com sua participação, podendo incluir, mas não se limitar a: técnicas, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, processos, projetos, senhas, regras de negócio, dentre outros.

6) Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de softwares ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente no DPE-RS

7) Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes à DPE-RS, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, pen drives, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (webmail, internet, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.

8) Todos os recursos de tecnologia da informação a mim disponibilizados são para fins relacionados única e exclusivamente às minhas atividades profissionais, assim sendo, é expressamente proibido o uso desses recursos para outros fins.

9) Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos da DPE-RS para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minha função.

10) Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes à DPE-RS, compreendendo dentre outros aspectos:

a) nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar;

b) jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros;

c) nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas;

d) não divulgar informações da DPE-RS, de partes e de prestadores de serviços;

e) não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil acesso;

f) não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede da DPE-RS, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização do DPE-RS;

g) somente utilizar software que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável;

h) respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

i) quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra;

j) informar imediatamente o fiscal do contrato e à Diretoria de TI acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.

Parágrafo único: Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio da DPE-RS como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

11) Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.

12) Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço CONTRATADA ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

13) O presente Termo será assinado em duas vias (1ª via prestador de serviços / 2ª via DPE-RS)

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Assinatura

Matricula: \_\_\_\_\_ Nome do empregado: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ RG/Emissor: \_\_\_\_\_

Defensoria Pública do Estado do RS Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Nº do contrato: \_\_\_\_\_

Testemunhas (Nome e RG)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

	Nº Processo 22/3000-0001342-0	Licitação nº Pregão Eletrônico 032/2022
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município(s)	
C	Serviço Central de Serviços de TIC	
D	SERVIÇO E UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO	UNIDADE/UST
E	Quantidade total estimada (em função da unidade de medida)	
F	Nº de meses de execução contratual	12

#### PROPOSTA

ITEM	SERVIÇOS	QUANT. MENSAL	VALOR UN.	VALOR TOTAL
1	Central de Serviços de TIC	-	-	-
1.1	Suporte Técnico de 1º Nível	1		
1.2	Suporte Técnico de 2º Nível	1		
1.3	Atendimento em Regime de Plantão	1		
2	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura e Serviços de TIC	1		
3	Suporte Técnico de Campo	-	-	-
3.1	Atendimento Região Metropolitana de POA	40 UST*		
3.2	Atendimento Região Noroeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.3	Atendimento Região Nordeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.4	Atendimento Região Sudoeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.5	Atendimento Região Sudeste Rio-Grandense	40 UST*		
3.6	Atendimento Região Centro Oriental Rio-Grandense	40 UST*		
3.7	Atendimento Região Centro Ocidental Rio-Grandense	40 UST*		
4	Suporte Técnico Especializado	180 UST*		
<b>VALOR TOTAL MENSAL</b>				



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

<b>QUADRO RESUMO DO CONTRATO</b>	
A) Valor Mensal do Contrato para o primeiro mês (25% do valor dos itens 1.1 e 1.2 e 100% referente aos demais itens).	<b>XXXX</b>
B) Valor Mensal do Contrato para o segundo mês (50% do valor dos itens 1.1 e 1.2 e 100% referente aos demais itens).	<b>XXXX</b>
C) Valor Mensal do Contrato para o terceiro mês (75% do valor dos itens 1.1 e 1.2 e 100% referente aos demais itens).	<b>XXXX</b>
D) Valor Mensal do Contrato a partir do quarto mês (valor total mensal x 9 meses)	<b>XXXX</b>
<b>E) VALOR DO CONTRATO PARA 12 MESES=Soma (A+B+C+D)</b>	<b>XXXX</b>



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

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

**Termo de Contrato de Prestação de Serviços Continuados Sem Dedicção Exclusiva De Mão De Obra celebrado entre a DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO do Rio Grande do Sul e a [CONTRATADA].  
Expediente nº:**

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

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a [Reproduzir o texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 1.1)], que serão prestados nas condições estabelecidas no Anexo II – Termo de Referência.

1.2. Este contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

2.1. O preço a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados **no primeiro mês** é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), **correspondente a 25%** do valor constante da proposta vencedora da licitação para os itens 1.1 e 1.2 e **integralmente** referente aos demais serviços executados, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, correspondente, conforme estabelecido.

2.2. O preço a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados **no segundo mês** é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), **correspondente a 50%** do valor constante da proposta vencedora da licitação para os itens 1.1 e 1.2 e **integralmente**



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

referente aos demais serviços executados, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, correspondente, conforme estabelecido.

2.3. O preço a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados **no terceiro mês** é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), **correspondente a 75%** do valor constante da proposta vencedora da licitação para os itens 1.1 e 1.2 e **integralmente** referente aos demais serviços executados, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, correspondente, conforme estabelecido.

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

2.5. O preço total estimado a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados, é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), correspondente a soma dos itens 2.1 a 2.4. para o período de 12 meses.

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

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO RECURSO FINANCEIRO

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

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

### CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O prazo de duração do contrato é de [Reproduzir o texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 16.7)], contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.

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

4.2.1. A ordem de início dos serviços será entregue em até 20 (vinte) dias a contar da publicação da súmula do contrato.

4.3. O objeto do contrato será executado no(s) seguinte(s) local(is): [Reproduzir o texto do Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA]

4.4. O prazo de duração do presente contrato pode ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

4.4.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

4.4.2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço; e



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.4.3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração.

4.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DO CONTRATO**

5.1. A CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias a contar do início da execução dos serviços, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

5.1.1. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da contratante.

5.2. A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades:

5.2.1. Caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

5.2.2. Seguro-garantia, desde que contemple todos os eventos indicados no item 5.11, conforme modelo contido no Anexo V do Edital. O seguro-garantia, ao ser apresentado, deve estar acompanhado por declaração ou certificado emitido pela Superintendência de Seguros Privados-SUSEP que comprove que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia;

5.2.3. Fiança bancária. A fiança bancária, ao ser apresentada, deve estar acompanhada da certidão de autorização de funcionamento emitida pelo Banco Central do Brasil, para comprovar que a instituição financeira está apta a prestar esta modalidade de garantia.

5.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, inclusive do previsto nos itens 5.17 e 5.18, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

5.4. O atraso na apresentação da garantia 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 Federal nº 8.666/1993.

5.5. O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.

5.6. Quando da abertura de processo para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia a CONTRATADA, bem como as decisões finais da instância administrativa.

5.7. A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

5.8. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de no mínimo 3 (três) meses após o término da vigência contratual.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

5.9. A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

5.10. É vedada qualquer cláusula de exceção, principalmente em relação à garantia das verbas trabalhistas e previdenciárias.

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

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

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

5.11.3. Multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

5.11.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

5.12. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da contratante, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul – BANRISUL, com atualização monetária.

5.13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

5.14. A contratante fica autorizado a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

5.15. A autorização contida no item 5.14 é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

5.16. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

5.17. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificada.

5.18. A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.

5.19. A contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

5.19.1. Caso fortuito ou força maior;

5.19.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

5.19.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

5.19.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

5.20. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 5.19.3 e 5.19.4, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.

5.21. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela contratante à CONTRATADA e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do contrato.

5.22. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta Cláusula, nem aquelas em que o valor afiançado ou segurado é proporcional ao prazo de validade da carta de fiança ou do seguro-garantia. O valor afiançado ou segurado deverá ser integral durante toda a validade da fiança ou do seguro-garantia.

5.23. Será considerada extinta a garantia:

5.23.1. Com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da contratante, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

5.23.2. No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da Administração, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.

5.24. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

## CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será realizado mensalmente em até 15 (quinze) dias contados a partir do recebimento de toda documentação prevista, no mês seguinte ao da prestação dos serviços, mediante a apresentação da Nota Fiscal ou da Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e do material empregado na Diretoria Gestora da CONTRATANTE.

6.1.1. O pagamento somente será realizado pela Unidade de Finanças e Tesouraria depois de atestado pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

6.1.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.





DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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

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

6.3. A protocolização somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.

6.4. O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

6.5. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA:

6.5.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

6.5.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.6. Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

6.7. Na fase da liquidação da despesa deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS, para fins de comprovação do cumprimento do disposto no artigo 55, inciso XIII, da Lei Federal nº 8.666/1993.

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

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

6.8. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

6.8.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas – IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público – PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996;

6.8.2. Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei Federal nº 8.212/1991;



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6.8.3. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei Complementar Federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

6.9. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

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

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE DO PREÇO**

8.1. O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta.

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

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

$$R = P0 \times [(IPCAN / IPCA0) - 1]$$

Onde:

R = Parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

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

IPCA0 = Número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

OBS.: ACRESCENTAR CLÁUSULA – IMOBILIZADO, SE FOR O CASO.

#### **CLÁUSULA NONA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

9.1. Quando aplicável, o Acordo de Nível de Serviços será executado conforme as disposições estabelecidas no Termo de Referência.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## CLÁUSULA DEZ – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no Anexo II – Termo de Referência e na sua proposta, visando ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários.

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

10.3. Utilizar, quando necessário, empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

10.5. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens da CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução deste contrato, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia o valor correspondente aos danos sofridos.

10.5.1. O valor que exceder à garantia deverá ser descontado dos pagamentos devidos à CONTRATADA.

10.6. Apresentar empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual – EPI, quando for o caso.

10.7. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

10.8. Orientar seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

10.9. Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.

10.10. Designar preposto, aceito pela Administração, para representá-la na execução do contrato.

10.11. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.

10.12. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

10.13. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.

10.14. Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.

10.15. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados, quando estes estiverem prestando serviços em local da contratante.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

10.16. Assumir todas as responsabilidades e adotar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto.

10.17. Instruir seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.

10.18. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

10.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto contratado, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93.

10.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

10.21. As demais obrigações previstas no Anexo II – Termo de Referência passam a fazer parte integrante deste instrumento.

10.22. Apresentar, se for o caso, Programa de Integridade nos termos da Lei Estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018 e do seu Regulamento.

#### **CLÁUSULA ONZE – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

11.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.2. Conceder prazo para a CONTRATADA regularizar suas condições de habilitação ou eventuais falhas verificadas na execução dos serviços, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

11.3. Autorizar o ingresso de empregados da CONTRATADA nas dependências da Defensoria.

11.4. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

11.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

11.6. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

11.6.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ele indicados;

11.6.2. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## CLÁUSULA DOZE – DAS PENALIDADES

12.1. Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, a contratante poderá aplicar sanções de natureza moratória e compensatória à CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.

12.2. Com fundamento nos artigos 7º da Lei Federal nº 10.520/2002 e 28 da Lei Estadual nº 13.191/2009, ficará impedido de licitar e contratar com o Estado e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa, a CONTRATADA que:

12.2.1. Apresentar documentação falsa;

12.2.2. Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

12.2.3. Falhar na execução do contrato;

12.2.4. Fraudar a execução do contrato;

12.2.5. Comportar-se de modo inidôneo;

12.2.6. Cometer fraude fiscal.

12.3. Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:

12.3.1. Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;

12.3.2. Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

12.4. A falha na execução do contrato estará configurada quando a CONTRATADA descumprir as obrigações e cláusulas contratuais e a dosimetria na aplicação das sanções será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 12.10.

12.5. Para os fins do item 12.2.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, e 97, parágrafo único, da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.6. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas no item 12.2 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

12.6.1. Multa:

12.6.1.1. Compensatória de até 10% sobre o valor anual atualizado do contrato nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;

12.6.1.2. Moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal da contratação, até o limite de 20 (vinte) dias.

12.6.2. Impedimento de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até cinco anos.

12.7. As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar.

12.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

procedimento previsto na Lei Federal nº 8.666/1993.

12.9. O valor da multa poderá ser descontado da fatura mensal, e caso insuficiente, da garantia contratual.

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

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

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

12.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

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

12.12. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.13. As multas deverão ser recolhidas através de guia de arrecadação, Código 628 (FADEP), conforme disposto no Decreto Estadual nº 46.566/09, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação da CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE descontá-la na sua totalidade, da fatura ou do saldo remanescente relativo à avença.

12.14. As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013.

### **CLÁUSULA TREZE – DA RESCISÃO**

13.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas.

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se a CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

13.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei Federal nº 8.666/1993.

13.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

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

13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. Cobrança de indenizações e multas.



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## CLÁUSULA QUATORZE – DO CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

14.1. As partes declaram conhecimento e conformidade à Lei nº 13.709/2018, também denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e comprometem-se a manter procedimentos internos que assegurem o cumprimento, de forma abrangente, das normas relativas à proteção de dados pessoais durante toda a vigência do contrato e, após seu encerramento, pelo período legal de guarda.

14.2. A CONTRATADA declara conhecer e atender às disposições da Resolução DPGE nº 07/2021, que institui a Política de Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, para a realização de tratamento dos dados pessoais relacionados ao presente ajuste.

14.3. É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta ou incompatível com aquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

14.4. As partes se comprometem a preservar a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais repassados em decorrência da execução do presente ajuste, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas não autorizadas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

14.5. A CONTRATADA declara adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais relacionados ao presente ajuste de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

14.6. A CONTRATADA se compromete a fornecer, a qualquer tempo, informações acerca dos dados pessoais confiados pela CONTRATANTE, bem como auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, a CONTRATANTE no cumprimento de obrigações perante titulares de dados pessoais que são objeto do tratamento, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

14.7. Quaisquer questionamentos, pedidos ou requerimentos relativos ao exercício de direitos, inclusive de acesso às informações pessoais em bancos de dados, que eventualmente sejam apresentados diretamente à CONTRATADA pelos Titulares dos dados, deverão ser por esta encaminhados à CONTRATANTE para análise quanto à ausência de óbice legal ao cumprimento, e, conforme o caso, atendimento, vedando-se à CONTRATADA a apresentação de resposta direta.

14.8. A CONTRATADA se obriga a comunicar formalmente e de imediato ao encarregado e ao fiscal da CONTRATANTE a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo aos titulares dos dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

14.9. A violação às disposições da presente cláusula sujeitará a CONTRATADA às sanções



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

previstas na Cláusula Doze, observando-se para fins de apuração de responsabilidade e aplicação de eventual sanção, a celeridade na comunicação de falhas e incidentes ao Encarregado de ao Fiscal da CONTRATANTE, a presença ou ausência de dolo da contratada e seus prepostos e a prontidão na adoção de práticas e procedimentos saneadores.

14.10. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual por inobservância à LGPD.

#### **CLÁUSULA QUINZE – DA EFICÁCIA**

15.1. O presente contrato somente terá eficácia depois de publicada a respectiva súmula no Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul – DED.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS – DAS VEDAÇÕES**

16.1. É vedado à CONTRATADA:

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

16.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da contratante, salvo nos casos previstos em lei.

#### **CLÁUSULA DEZESSETE – DAS ALTERAÇÕES**

17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

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

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

#### **CLÁUSULA DEZOITO – DOS CASOS OMISSOS**

18.1. Os casos omissos serão decididos pela contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 8.666/1993, na Lei Federal nº 10.520/2002 e demais normas aplicáveis.

#### **CLÁUSULA DEZENOVE – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS**

19.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

18.2. No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados da CONTRATADA, cabe a ele resolver imediatamente a pendência.

19.3. As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

contratante.

19.4. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.

#### CLÁUSULA VINTE – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

20.2. A fiscalização referida no item 20.1 será exercida no interesse da Contratante.

20.3. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para a Contratante.

#### CLÁUSULA VINTE E UM – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

21.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Subdefensor(a) Público(a)-Geral do Estado pra Assuntos Administrativos

CONTRATADA

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Nome legível      CPF nº:

Nome legível      CPF nº:



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## **ANEXO V – SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

### **1. Objeto:**

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

1.2. Encontram-se também garantidos por este contrato de seguro os valores das multas e indenizações devidas à Administração Pública, tendo em vista o disposto na Lei nº 8.666/93.

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

### **2. Definições:**

2.1. Define-se, para efeito desta modalidade, além das definições constantes do art. 6º da Lei nº 8.666/93 e do art. 2º da Lei nº 8.987/95: I – Prejuízo: perda pecuniária comprovada, excedente aos valores originários previstos para a execução do objeto do contrato principal, causada pelo inadimplemento do tomador, excluindo-se qualquer prejuízo decorrente de outro ramo de seguro, tais como responsabilidade civil, lucros cessantes.

### **3. Vigência:**

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

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

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

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

### **4. Expectativa, Reclamação e Caracterização do Sinistro:**

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

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



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

oficializada a Reclamação do Sinistro.

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

a) Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;

b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;

c) Cópias de atas, notificações, contra notificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;

d) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos; e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos;

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

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

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

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

(Local e data)

(Instituição garantidora)

(Assinaturas autorizadas)



DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

## ANEXO VI – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

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

