



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – REPUBLICAÇÃO II

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 26/3000-0000183-0

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: MODO ABERTO
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 INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ANEXOS

ANEXO I – FOLHA DE DADOS

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II.a DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II.b DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO V – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE
ANEXO VI – SEGURO GARANTIA PARA CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS





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 9.230/1991, 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 nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006; Lei nº 11.389, de 25 de novembro de 1999; Lei nº 13.706, de 6 de abril de 2011; Decreto Estadual nº 36.601, de 10 de abril de 1996; Decreto Estadual nº 42.250, de 19 de maio de 2003; Decreto Estadual nº 48.160, de 14 de julho de 2011, Decreto nº 52.768, de 15 de dezembro de 2015; Decreto nº 55.717, de 12 de janeiro de 2021; Decreto Estadual nº 57.033 de 23 de maio de 2023, Decreto Estadual nº 57.037, de 23 de maio de 2023, Resolução nº 23/2023 DPGE/RS e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação visa 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**.

2. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

2.1. O Edital poderá ser obtido no site www.defensoria.rs.def.br, aba Serviços– Licitações, no endereço indicado no item 2.2., através do e-mail: licitacao@defensoria.rs.def.br e também disponibilizado no Portal Nacional de Contratações Públicas através do site <http://www.gov.br/pncp/pt-br>.

2.2. A licitação será realizada na forma eletrônica, por meio do endereço eletrônico 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(a) 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, desde que não haja comunicação do Pregoeiro (a) em sentido contrário.

4. DA PARTICIPAÇÃO

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



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.1.1. Pessoa jurídica legalmente estabelecida no País que esteja devidamente credenciada no Sistema do Pregão Online Banrisul, cujo objeto social seja compatível com o objeto da licitação e que atenda a todas as exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos nos termos do item 6 deste Edital, observado o disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.1.)**.

4.1.2. Consórcio, desde que previsto no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.2.)**.

4.1.3. Cooperativas de trabalho, nas condições previstas no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.3.)**.

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

4.2.1. Pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta ou declarado inidôneo por órgão ou entidade da Administração Pública;

4.2.2. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.2.4. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da contratante, ou ainda com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau na Defensoria Pública do Estado;

4.2.5. Agente público da Defensoria, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021;

4.2.6. O impedimento de que trata o item 4.2.1. será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante;

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

4.2.8. Pessoa jurídica que se encontre em processo de falência, dissolução ou liquidação. Será admitida a participação de empresa em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que comprove, na fase de habilitação, a aprovação e homologação judicial do respectivo plano de recuperação, bem como demonstre sua viabilidade econômica e capacidade de cumprir as obrigações contratuais.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.2.9. 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. 8º do Decreto nº 48.705/2011, na Defensoria Pública do Estado;
- 4.2.10. Em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação;
- 4.2.11. Que conste no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, supervisionado pelo Conselho Nacional de Justiça;
- 4.2.12. Pessoa jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.
- 4.3. Para fins do disposto no item 4.2.5. 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.

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 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, de acordo com o artigo 4º da Lei 14.133/21.
- 5.2. A apresentação da declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte será feita na forma eletrônica bem como a declaração de que no ano-calendário de realização desta licitação ainda não tenha celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como Empresa de Pequeno Porte.
- 5.2.1. A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da microempresa e/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.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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 que originalmente apresentou o melhor lance.

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 as 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.

5.10. Deverá ser observado o disposto no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 4.1.1.)** quanto ao tratamento preferencial para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte na hipótese do art. 4º, § 1º, I da Lei Federal 14.133/2021.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. Os interessados em participar na presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao Portal de Contratações Eletrônicas do Estado, conduzido e administrado pela Subsecretaria da Administração Central de Licitações - CELIC, órgão da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, conforme preceitua o § 1º do art. 2º do Decreto nº 57.037/2023.

6.2. O credenciamento será encaminhado através do site indicado no item 2.2, ou através do site www.portaldofornecedor.rs.gov.br.

6.3. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema.

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.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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 ao disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.2.)**, a contar da data da abertura da licitação. Se não constar o prazo de validade, entende-se do **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.2.)**.

7.2.1. A proposta de preços inicial deverá conter as características técnicas do serviço ofertado, indicando os materiais a serem utilizados quando solicitados e os serviços a serem prestados, além do valor total e de cada serviço, podendo ser utilizado o Modelo de Proposta Comercial, constante no **ANEXO III deste Edital**, conforme as especificações do Termo de Referência.

7.3. Os licitantes deverão consignar o valor total contratual da proposta para 60 (sessenta) meses, acrescida dos valores referentes aos serviços eventuais, conforme estabelecido no **ANEXO I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.3.3)**, 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 Trabalho, 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 artigos 42 a 49, se for o caso;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

7.5.4. Que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, conforme previsto no inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021 (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal);

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 Estado;

7.5.6. Que os documentos anexados eletronicamente são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal;

7.5.7. Que, em sendo ME/EPP, possui ou não contratos celebrados com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como Empresa de Pequeno Porte no ano-calendário de realização desta licitação, se for o caso;

7.5.8. Que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;

7.5.9. Que tem conhecimento das condutas passíveis de penalidades elencadas no item 23 deste Edital e aquelas previstas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021;

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, às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, neste Edital, e no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.

7.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a data e horário de abertura das propostas.

7.9. Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro(a), sujeitando-se o licitante às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.

7.10. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades.

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. A subcontratação, quando admitida, será estabelecida conforme **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 7.12.)**.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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. 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.

7.15. A proposta final deverá manter inalteradas as características dos serviços indicados no item 7.3 deste Edital.

7.16. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico informado no **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 2.1.)**.

8. DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA

8.1. Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro(a), 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, conforme item 6 deste Edital e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos.

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(a) durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.6. 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(a) aos participantes.

8.7. 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. Os horários estabelecidos no procedimento licitatório observarão o horário de Brasília, Distrito Federal, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

10. DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA: MODO ABERTO



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 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(a) e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico, através de campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro(a) e os licitantes.
- 10.3. O Critério de Julgamento será conforme o **Anexo I - FOLHA DE DADOS (CGL 10.3.)**.
- 10.4. A partir da abertura das propostas, as empresas participantes terão conhecimento dos valores ofertados.
- 10.5. 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.
- 10.6. A partir do momento de início da etapa de lances, as empresas participantes poderão formular lances de menor valor, sendo informados sobre seu recebimento, com indicação de horário e valor.
- 10.7. Só serão aceitos novos lances cujos valores forem inferiores em relação ao último lance registrado pela própria empresa, respeitando o decremento mínimo previsto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 10.7.)**.
- 10.8. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 10.9. Será permitida a apresentação de lances intermediários.
- 10.10. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 10.11. Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo se decorrente de caso fortuito ou força maior, com justificativa aceita pelo pregoeiro(a).
- 10.12. Durante a fase de lances, o pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexecutável.
- 10.13. O pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 10.14. 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.
- 10.15. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro(a).
- 10.15.1. Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.
- 10.16. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 10.17. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

10.18. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

10.19. No caso de a sessão encerrar sem prorrogação automática, o pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances conforme item 10.17, mediante justificativa.

10.20. Após a definição da melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da disputa aberta, conforme item 10.17, para a definição das demais colocações.

10.21. A disputa ocorrerá pelo modo aberto.

10.22. Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, aplica-se o disposto no item 5 deste Edital, 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(a) 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 pregoeiro(a) solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo não inferior a 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada.

12.1.1. É facultado ao pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante.

12.2. A proposta final será complementada, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.2.)**.

12.3. A proposta final deverá manter inalteradas as características dos serviços ofertados indicados no item 7.3.

12.4. A proposta de preços fará parte integrante do instrumento de contrato, como se nele estivesse transcrita.

12.5. O pregoeiro(a) verificará a proposta apresentada, e a desclassificará, motivadamente, se não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e no art. 59 da Lei Federal nº 14.133/2021.

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



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.7. O pregoeiro(a) poderá exigir a apresentação de catálogo técnico ao licitante, assim como solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Defensoria Pública do Estado ou de terceiros, para orientar sua decisão.

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

12.9. 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.

12.10. Os preços deverão estar de acordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos neste Edital.

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

12.11.1. Não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;

12.11.2. Apresentar preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 12.11.2.)**;

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

12.13. Havendo indicação de que a proposta apresentada seja inexequível, caberá ao pregoeiro(a) realizar as diligências para aferir a demonstração da exequibilidade da proposta, ou exigir do licitante a demonstração, sob pena de desclassificação da mesma.

12.14. 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.

12.15. Erros no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, se houver, ou no valor dos itens que compõem o Lote não constituem motivo para desclassificação da proposta, podendo ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço proposto.

12.16. Será vencedor o licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor preço global por lote.

12.17. 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 definitivo da proposta vencedora, por convocação e no prazo definido pelo pregoeiro(a) de no mínimo 02 (duas) horas, o licitante será convocado a encaminhar eletronicamente, por meio do sistema em que foi realizada a disputa, indicado no item 2.2., os documentos de habilitação abaixo discriminados.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

13.1.1. É facultado ao pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante.

13.2. Serão exigidos os seguintes documentos de habilitação:

13.3. Documentos Relativos à Habilitação Jurídica:

13.3.1. Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI;

13.3.2. Registro comercial, no caso de empresa individual;

13.3.3. 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;

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

13.3.5. Enquadramento como empresa de pequeno porte ou microempresa emitidos 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.

13.4. Documentos Relativos à Regularidade Fiscal Social e Trabalhista:

13.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) (https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/cnpjreva_Solicitacao.asp);

13.4.2. 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;

13.4.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (<https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidaointernet/PJ/Emitir>), Estadual e Municipal da sede do licitante;

13.4.4. 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>);

13.4.5. 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>);

13.4.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) (<https://cndt-certidao.tst.jus.br/inicio.faces>).

13.5. Documentos Relativos à Qualificação Técnica:

13.5.1. Comprovação de aptidão para prestação de serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoas



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

jurídicas de direito público ou privado, quando exigível conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.5.1)**.

13.5.1.1. Os atestados deverão referir-se à execução de serviços no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

13.5.1.2. O licitante deverá comprovar que tenha prestado serviço equivalente no percentual mínimo definido no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.5.1)**.

13.6. Documentos Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

13.6.1. Certidão negativa de falência, 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;

13.6.1.1. Em caso de apresentação de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, fica o licitante obrigado a comprovar que o respectivo plano de recuperação foi aprovado e homologado judicialmente, nos termos do art. 58 da Lei nº 11.101/05.

13.6.1.2. A comprovação de que trata o item 13.6.1.1 não exime o licitante de atender aos demais requisitos de habilitação, inclusive aqueles relativos à qualificação econômico-financeira.

13.6.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis, inclusive Notas Explicativas, dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa 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 V** deste Edital), ou sua substituição pelo Certificado de Capacidade Financeira de Licitantes emitido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE, disponível no site <https://sisacf.sefaz.rs.gov.br/#/> quando exigível conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.6.2)**.

13.6.2.1. É dispensada a exigência do item 13.6.2 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.

13.7. Para fins do disposto no 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.

13.8. Documentos Complementares para Habilitação:

13.8.1. Os documentos para habilitação serão complementados, conforme o caso, de acordo com o que está disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 13.8.1)**.

13.9. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

13.10. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

13.11. Tratando-se de filial, os documentos de habilitação deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

13.12. O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE e respectivo Anexo emitido pela Central de Licitações do Estado do Rio Grande do Sul – CELIC, substituirá apenas os documentos que contemple, desde que estejam vigentes.

13.13. Todos os documentos em que se exija assinatura devem ser assinados digitalmente ou firmados e digitalizados antes de sua remessa via sistema, sendo que a entrega da documentação física original ou autenticada fica dispensada, podendo ser solicitada a qualquer momento em prazo estabelecido pelo pregoeiro(a).

13.14. 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 apenas 01 (um) arquivo.

13.15. As certidões exigidas que não tenham prazo de validade expresso em seu corpo ter-se-ão como válidas pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da sua emissão.

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

13.17. 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(a) 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.

13.17.1. Convocado o licitante na forma do item 13.17, 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.

13.18. Quando da apreciação dos documentos para habilitação, o pregoeiro(a) procederá ao que segue:

13.18.1. Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, considerando o disposto no item 24.6, o pregoeiro(a) considerará o licitante inabilitado;

13.18.2. No caso de inabilitação do primeiro classificado, serão retomados os procedimentos descritos no item 11, respeitada a ordem de classificação do licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, e assim sucessivamente, até que sejam atendidas as condições do Edital.

13.19. 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.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

13.20. Documentação equivalente aos exigidos nos itens anteriores, para as empresas estrangeiras

13.21. 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. 337-F e 337-I do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), e no art. 5º da Lei federal 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas.

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

14. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS

14.1. Os esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados por qualquer pessoa ao pregoeiro(a) 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 3 (três) 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 Bannisul encaminhará aviso automático, via e-mail, noticiando ao Pregoeiro(a) eventuais registros de esclarecimentos e/ou impugnações.

14.5. O portal eletrônico Bannisul 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 Bannisul, nos termos acima descritos.

14.7. O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao pregoeiro(a).

14.8. Caberá ao pregoeiro(a), auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, no prazo de até 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, decidir sobre a Impugnação.

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.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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 úteis, contados da aceitabilidade da intenção de recorrer, 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 a autoridade competente autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

14.14. Caberá ao pregoeiro(a) receber, examinar e decidir os recursos, no prazo de 3 (três) 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 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento dos autos.

14.16. O recurso será conhecido pelo pregoeiro(a), 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.

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

14.18. 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.

14.19. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1. Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante declarado vencedor e homologará o procedimento licitatório.

16. DO TERMO DE CONTRATO

16.1. O adjudicatário terá o prazo o prazo de 5 (cinco) dias úteis, após formalmente convocado, para assinar o contrato, se houver.

16.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante a Defensoria para a assinatura do contrato, a Administração poderá encaminhar ao adjudicatário, mediante



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

correspondência eletrônica, o termo de contrato para assinatura eletrônica avançada, conforme § 1º do art. 3º do Decreto nº 56.671, de 26 de setembro de 2022.

16.3. O prazo previsto no item 16.1 poderá ser prorrogado, por igual período, por discricionariedade da Administração ou por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

16.4. O prazo de execução constará no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

16.5. A prorrogação dos prazos de execução será precedida de justificativa e autorização da autoridade competente para a celebração do ajuste, devendo ser formalizada nos autos do processo administrativo.

16.6. Previamente à contratação, será realizada consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS, para identificar possível impedimento relativo ao participante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.

16.7. 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, será facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.

16.7.1. Caso o adjudicatário não assine o contrato, proceder-se-á à análise dos requisitos de habilitação dos licitantes remanescentes.

16.7.2. 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.

16.8. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 16.7, a Administração, observados o valor estimado, poderá convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário.

16.9. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 16.8, a Administração, observados o valor estimado, poderá adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória.

16.10. Na hipótese do item 16.9, o licitante remanescente convocado fica obrigado a atender à convocação e a assinar o contrato no prazo fixado pela Administração, ressalvado o caso de vencimento da respectiva proposta, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.

16.11. Em qualquer hipótese de convocação de remanescente, proceder-se-á à análise dos requisitos de sua habilitação, conforme item 13 deste Edital.

17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

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. O pagamento mensal deverá ser efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias do mês seguinte a cada prestação dos serviços, contados do recebimento da Nota Fiscal, mediante a apresentação da mesma ou da Fatura ao fiscal do contrato, devendo o documento fiscal conter o detalhamento do objeto entregue.

18.2. Para empresas que ainda não possuem conta bancária cadastrada junto ao Portal de Finanças Públicas do Estado - FPE, 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, caso as informações bancárias não constem da proposta da empresa.

18.3. A Contratada deverá protocolizar a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura junto ao fiscal do contrato.

18.4. Considerando o disposto no Decreto nº 56.662/2022, as notas fiscais emitidas a partir de 1º de janeiro de 2023 deverão observar as regras de retenção para o Imposto de Renda contidas na IN RFB 1234/2012.

18.5. No documento fiscal, no Campo "retenções federais" deve constar apenas o valor do IRRF, pois o Estado não possui convênio com a União para retenção e repasse dos demais tributos federais (PIS/COFINS/CSLL).

18.6. Por tratar-se de prestação de serviço, a Contratada deverá emitir somente Nota Fiscal de prestação de serviço.

18.7. Para os fornecimentos beneficiados por isenção de ICMS com fundamento no inciso CXX, art. 9º do Decreto Estadual nº 37.699, de 26 de agosto de 1997, deverá ser feita a indicação do valor do desconto e do respectivo número do empenho no documento fiscal, conforme nota 03 do mesmo inciso.

18.8. 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.

18.9. 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 independente da localização da sede ou filial do licitante vencedor.

18.10. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 92, inciso XVI, da Lei Federal nº 14.133/2021.

18.10.1. Constatando-se situação de irregularidade da Contratada junto ao CADIN/RS, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias,



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, de acordo com o Decreto nº 36.888/1996.

18.10.2. 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.

18.11. A Contratante poderá reter do valor da fatura da Contratada a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

19. DO REAJUSTE

19.1. O contrato será reajustado, conforme disposto na Cláusula Oitava da Minuta de Contrato.

19.2. A data base de elaboração do orçamento estimado é aquela disposta no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 19.2.)**.

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

21.1. O adjudicatário deverá atender às obrigações previstas na Cláusula Décima da Minuta de Contrato e as demais obrigações específicas ao objeto contratual estabelecidas no **Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA**.

22. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

22.1. A garantia, se exigida, poderá ser solicitada conforme disposto no **Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 22.1)**.

23. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. Das Infrações Administrativas

23.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, o participante ou o contratado que:

23.1.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

23.1.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

23.1.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

23.1.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

23.1.1.5. Não mantenha a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

23.1.1.6. Não celebre o contrato ou não entregue a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

23.1.1.7. Enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;

23.1.1.8. Apresente declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou preste declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

23.1.1.9. Fraude a licitação ou pratique ato fraudulento na execução do contrato;

23.1.1.10. Comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude de qualquer natureza;

23.1.1.11. Pratique atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

23.1.1.12. Pratique ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

23.2. Do Processo Administrativo e das Sanções Administrativas

23.2.1. A aplicação de quaisquer das penalidades aqui previstas realizar-se-á em processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 14.133/2021, e, subsidiariamente, na Lei nº 15.612, de 6 de maio de 2021.

23.2.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas, as seguintes sanções:

23.2.2.1. Advertência, para a infração prevista no item subitem 23.1.1.1., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

23.2.2.2. Multa, nas modalidades:

23.2.2.2.1. Compensatória, de 0,5% até 5% sobre o valor do contrato, para as infrações previstas no item 23.1.1.1., 23.1.1.4., 23.1.1.5 e 23.1.1.6.

23.2.2.2.2. Compensatória de 0,5% até 10% sobre o valor do contrato para as infrações previstas no item 23.1.1.2.

23.2.2.2.3. Compensatória de 0,5% até 20% sobre o valor do contrato para as infrações previstas nos itens 23.1.1.3. e 23.1.1.8

23.2.2.2.4. Moratória de até 0,5% sobre o valor do contrato por dia de atraso, até o limite de 30 (trinta) dias, para as infrações previstas no item 25.1.1.7.

23.2.2.2.5. Compensatória de 0,5% até 30% sobre o valor da proposta ou contrato nas infrações previstas nos itens 23.1.1.9., 23.1.1.10., 23.1.1.11. e 23.1.1.12.

23.2.2.3. Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 2 (dois) anos, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, para as infrações previstas nos itens 23.1.1.2. e 23.1.1.5, 23.1.1.6. e 23.1.1.7., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

23.2.2.4. Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, para as infrações previstas nos itens 23.1.1.3 e 23.1.1.8.

23.2.2.5. Impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até um ano, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, para as infrações previstas no item 23.1.1.4.

23.2.2.6. Declaração de Inidoneidade para licitar e contratar, para as infrações previstas nos itens 23.1.1.8., 23.1.1.9., 23.1.1.10., 23.1.1.11., 23.1.1.12.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

23.2.2.7. A Declaração de Inidoneidade será aplicada ainda aos casos concretos que justifique a imposição de penalidade mais grave que a sanção de Impedimento de Licitar e Contratar para os casos previstos nos itens 23.1.1.2., 23.1.1.3., 23.1.1.4., 23.1.1.5., 23.1.1.6 e 23.1.1.7.

23.3. Da Aplicação das Sanções

23.3.1. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

23.3.2. A aplicação de sanções não exime o participante ou o contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar a Defensoria.

23.3.2.1. O valor previsto a título de multa compensatória será tido como mínimo de indenização devida à título de perdas e danos.

23.3.2.2. A multa de mora poderá ser convertida em multa compensatória, quando a primeira não se revelar suficiente, sem prejuízo da aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

23.3.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

23.3.4. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser extinto unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nos incisos do caput do art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021.

23.3.5. As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conforme o disposto no seu art. 30 ou nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

23.3.6. Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

23.3.7. As sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade levam à inclusão do participante no CFIL/RS.

23.4. Da Execução da Garantia Contratual

23.4.1. O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual, se houver.

23.4.2. Se a multa for de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo contratante.

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

23.4.4. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado ao contratante, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa não tributária.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

23.4.5. 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 do contratante.

23.4.6. Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1. As atas serão geradas eletronicamente após o encerramento da sessão pública pelo pregoeiro(a).

24.2. 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.

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

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

24.5. 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.

24.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro(a) 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.

24.7. É facultado ao pregoeiro(a) ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.

24.8. As informações, atas e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados no site referido no item 2.2., sem prejuízo às informações prestadas ao Portal Nacional de Contratações Públicas.

24.9. O contratado deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os servidores da Defensoria e dos órgãos de controle interno e externo.

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

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

24.12. O contratado está sujeito a observação e cumprimento de todas as cláusulas previstas na **MINUTA DE CONTRATO – Anexo IV**.

24.13. A Defensoria poderá anular ou cancelar a licitação, total ou parcialmente, sem que disso resulte para o proponente direito a qualquer indenização ou reclamação.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

24.14. Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 14.133/2021.

24.15. Prevalecerão as disposições deste Edital, em caso de divergência com as demais peças que compõem o processo.

24.16. Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dia de expediente na Defensoria Pública do Estado.

24.17. Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou aos seus anexos.

24.18. Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

ANEXOS

ANEXO I – FOLHA DE DADOS

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II.a DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II.b DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

ANEXO V – ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

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

Porto Alegre, 19 de junho de 2026.

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.	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de comunicação de dados pelo período de 60 (sessenta) meses, prorrogável até o limite legal, para atender às necessidades da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul (DPE-RS),
CGL 3.1.	Data: 06/07/2026 Horário de abertura das propostas: 10:00 Horário do início da disputa: 14:00
CGL 4.1.1.	Participação preferencial de microempresa e empresa de pequeno porte.
CGL 4.1.2.	Não será permitida a participação de Consórcio.
CGL 4.1.3.	Será permitida a participação de Cooperativas. 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: 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; b) Declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, de cada um dos cooperados relacionados; c) Comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço; d) Registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971; e) Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e f) Documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: I - ata de fundação; II - estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; III - regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia que os aprovou; IV - editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; V- três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	VI- ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação; 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.
CGL 7.2.	A proposta terá prazo de validade de 60 (sessenta) dias.
CGL 7.3.	Será considerado como formação de preço: o valor total dos serviços para o período contratual de 60 (sessenta) meses acrescido do valor total dos serviços eventuais. VT= 60xVM +VE Onde: VT = Valor total da proposta VM = Valor total dos serviços mensais VE = Valor total dos serviços eventuais
CGL 7.12.	Será permitida a subcontratação, conforme estabelecido no item 4.1.3 do Anexo II - Termo de Referência.
CGL 10.3.	Critério de Julgamento: MENOR PREÇO.
CGL 10.7.	Intervalo percentual mínimo entre lances: 0,1%.
CGL 12.2.	Não aplicável.
CGL 12.11.2.	Não aplicável.
CGL 13.5.1.	Será exigida a apresentação de atestado de capacidade técnica, conforme descrito abaixo: 1. Declaração de Capacidade Técnica, podendo ser comprovada por meio de um ou mais atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços de comunicação de dados com atendimento a 90 (noventa) endereços distintos, sendo admitido o somatório de atestados para comprovação dos quantitativos exigidos. 1.2. Os atestados deverão demonstrar experiência em ambiente corporativo compatível com a complexidade da contratação, contemplando organização(ões) com pelo menos 1.000 (mil) colaboradores. 1.3. Para fins deste Edital, entende-se por colaboradores os membros, servidores, empregados, administradores, estagiários, prestadores de serviço e quaisquer outras pessoas que atuem em nome da organização de direito público ou privado.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	1.4. Somente serão considerados os atestados que atendam às seguintes condições: 1.4.1. Ser apresentado em via original, cópia autenticada ou cópia eletrônica. 1.4.2. Apresentar razão social, CNPJ e endereço completo do emissor do atestado. 1.4.3. Apresentar razão social, CNPJ e endereço completo do LICITANTE. 1.4.4. Apresentar a especificação do equipamento/serviço realizado, citando as características e o equipamento/serviço entregue. 1.4.5. Indicar local e data da emissão do atestado. 1.4.6. Apresentar assinatura e identificação do emitente: nome, cargo ou função, telefone e e-mail para contato.
CGL 13.6.2.	Será exigida apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis.
CGL 13.8.1.	Comprovante de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto, outorgada pelo poder concedente (ANATEL), tais como Certificado ou Extrato de Publicação no Diário Oficial para exploração de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), SRTT (Serviço de Rede de Transporte de Telecomunicações) ou SLE (Serviço Limitado Especializado) nas modalidades de serviços de circuito e de rede especializados, emitidos pela ANATEL.
CGL 17.1.	Nas condições indicadas no Anexo II.a – 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 19.2.	04/02/2026
CGL 20.1.	Unidade Orçamentária: 30.01 e/ou 30.88 Instrumento de Programação: 2114 e/ou 2116 Natureza da Despesa: 3.3.90.40.4013 Recurso: 0011 e/ou 162
CGL 22.1.	Será solicitada garantia de execução no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato. Se for solicitada a garantia de execução, 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



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

II - Seguro-garantia, conforme Circular SUSEP nº 662 de 11 de abril de 2022; 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 1 (um) mês da data da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, quando a modalidade utilizada for o seguro-garantia, conforme §3º, artigo 96 da Lei Federal nº 14.133/2021.

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, a critério da administração, autoriza a extinção do contrato, nas hipóteses de ocorrência de situações previstas no artigo 137 Lei Federal nº 14.133/2021.

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 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.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 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, 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 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;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 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:
- I - 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;
- II - 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, conforme dispõe o artigo 120 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 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. DO OBJETO

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de comunicação de dados pelo período de 60 (sessenta) meses, prorrogável até o limite legal, para atender às necessidades da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul (DPE-RS), nos seguintes termos:

Serviço de Rede IP Multiserviços (MPLS):

- Fornecimento de interconexão entre a Sede e as Defensorias Públicas Regionais (DPRs) através de uma rede IP Multiserviços com tecnologia MPLS (Multi Protocol Label Switching) utilizando circuitos terrestres.
- O serviço inclui o fornecimento, instalação e manutenção de equipamentos necessários, serviços de monitoramento, gerenciamento e análise de tráfego, bem como treinamento da solução.

Tabela 1 e 2 – Lote e Itens

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	NATUREZA	UNID	QUANT
01	01	MPLS, monitoramento, gerenciamento e análise de tráfego	Serviço	Links	183

Lote	Item	Quant.	Descrição	Valor de referência UNITÁRIO R\$	Valor de referência MENSAL R\$	Valor de referência TOTAL R\$ 60meses
1	SERVIÇOS MENSAIS					
	1	0	4096 Mbps	27.308,92		
	2	1	2048 Mbps	22.603,32	22.603,92	1.356,199,40
	3	0	1024 Mbps	4.968,35		
	4	1	300 Mbps	2.759,16	2.759,16	165.549,80
	5	0	200 Mbps	2.096,34		
	6	30	100 Mbps	1.633,31	48.999,20	2.939.952,00
	7	151	50 Mbps	1.252,64	189.148,14	11.348.888,20
	SERVIÇOS EVENTUAIS					
	8	183	Taxa de instalação de link MPLS (pagamento em parcela única)	1.206,67		220.820,00

2. DA JUSTIFICATIVA

A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar níveis elevados de disponibilidade, estabilidade, desempenho e segurança à infraestrutura de comunicação de dados da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS). O crescimento contínuo da demanda por serviços digitais, aliado ao uso intensivo do Portal da Defensoria e à implantação de soluções avançadas de inteligência artificial (Portal IA), elevou os circuitos de comunicação à condição de componentes críticos e estruturantes para a manutenção da atividade-fim da Instituição. Qualquer degradação, instabilidade ou interrupção nesses enlaces compromete diretamente a prestação dos serviços essenciais à população vulnerável, impactando a capacidade institucional de prover atendimento célere, seguro e ininterrupto.

Os atuais circuitos de comunicação MPLS são essenciais para a execução diária das atividades de Defensores, Servidores, Residentes e Estagiários. Uma eventual interrupção ou degradação desses serviços comprometeria a capacidade da Defensoria Pública prestar a assistência jurídica gratuita e célere, impactando diretamente a população, especialmente em situação de vulnerabilidade.

Estratégia de Transição e Continuidade:

Com uma rede de 183 localidades atendidas e considerando a complexidade operacional, é imperativo que a transição entre fornecedores ocorra de forma segura e programada. **O contrato atual de MPLS (nº 08/2021) tem seu vencimento em 23/03/2026** e poderá ser prorrogado excepcionalmente, se assim for necessário.

Com base em estudos técnicos internos e nas melhores práticas do mercado, estima-se que o processo de transição de uma rede desse porte exija prazo mínimo de 90 (noventa) dias, de modo a evitar descontinuidade no atendimento e impactos à prestação dos serviços públicos.

O início da cobrança do novo serviço deverá ocorrer somente após a efetiva ativação dos novos circuitos e a desativação programada dos circuitos anteriores pela CONTRATANTE, de forma a evitar sobreposição de pagamentos referentes a uma mesma Defensoria Pública Regional.

Por fim, esta contratação se alinha diretamente ao Planejamento Estratégico Institucional e ao Plano de contratações anual da DPE/RS, que preveem a modernização da infraestrutura de TI, a ampliação da automação dos processos e a busca constante por maior eficiência e qualidade na prestação do serviço à sociedade.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

3. GLOSSÁRIO

AD	(Active Directory) – Serviço corporativo de autenticação e gerenciamento de usuários, utilizado para controle de acesso à rede.
Appliance	Equipamento dedicado que integra hardware e software para funções específicas (ex.: firewall, SD-WAN, gerência).
AS	(Autonomous System) – Conjunto de redes IP sob administração comum, utilizado em roteamento BGP.
BGP	(Border Gateway Protocol) – Protocolo de roteamento que interliga redes diferentes, garantindo a comunicação entre os sites.
Backbone	Estrutura principal de comunicação da operadora, responsável por interligar todas as localidades da rede.
BCP	(Best Current Practice) – Melhores práticas técnicas publicadas pelo IETF, que orientam padrões de projeto e operação de redes.
CPE	(Customer Premises Equipment) – Equipamento de propriedade da CONTRATADA, instalado fisicamente nas dependências da CONTRATANTE (Sede e DPRs), responsável por realizar a interface entre a rede interna da DPE-RS e o backbone da operadora. Inclui roteadores, modems e acessórios necessários à conexão do serviço contratado.
CoS	(Class of Service) – Classe de Serviço; define prioridades para tipos de tráfego (voz, vídeo, dados críticos etc.), usada em conjunto com QoS.
DPE-RS	Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.
DPR	Defensoria Pública Regional.
Firewall	Sistema de segurança que controla e protege o tráfego entre redes internas e externas.
HA	(High Availability) – Alta disponibilidade; configuração redundante de equipamentos para evitar interrupções de serviço.
IETF	(Internet Engineering Task Force) – Organização responsável pelos padrões técnicos e protocolos de Internet.
KMZ	Arquivo de mapeamento geográfico usado para comprovar percursos de fibra óptica ou rotas de backbone.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MIB	(Management Information Base) – Banco de informações usados para monitorar equipamentos via SNMP.
MPLS	(Multi Protocol Label Switching) – Tecnologia de rede que usa rótulos (labels) para encaminhar pacotes com alto desempenho e segurança.
NOC	(Network Operation Center) – Centro de Operações de Rede responsável pelo monitoramento e suporte técnico 24x7.
Patch Cord	Cabo de rede usado para interligar equipamentos entre pontos de conexão.
Plataforma de Monitoração Proativa	Solução utilizada para supervisão em tempo real, detecção de falhas e abertura automática de chamados.
Plataforma de Gestão e Monitoramento	Solução destinada à consolidação de dados históricos, análise de desempenho e acompanhamento de indicadores de SLA.
POP	(Point of Presence) – Ponto de presença da operadora; local físico onde a rede da CONTRATADA se conecta à da CONTRATANTE.
QoS	(Quality of Service) – Conjunto de mecanismos para priorização e controle de tráfego, garantindo desempenho de aplicações críticas.
RFC	(Request for Comments) – Documentos oficiais que descrevem padrões e protocolos técnicos utilizados na rede.
SD-WAN	(Software Defined Wide Area Network) – Tecnologia que permite gerenciar dinamicamente conexões de longa distância (WAN) via software, otimizando tráfego entre Internet e MPLS.
SLA	(Service Level Agreement) – Acordo de Nível de Serviço; define metas de desempenho, prazos de atendimento e disponibilidade.
Software	Conjunto de programas, sistemas operacionais, aplicações, firmwares e demais soluções digitais necessárias ao pleno funcionamento da solução contratada.
SNMP	(Simple Network Management Protocol) – Protocolo de monitoramento e gerenciamento de dispositivos de rede.
ToS	(Type of Service) – Campo do pacote IP usado para classificação e priorização do tráfego.
VPN	(Virtual Private Network) – Rede privada virtual que interliga redes



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

	distintas de forma segura através da Internet.
VRRP	(Virtual Router Redundancy Protocol) – Protocolo que garante redundância entre roteadores para evitar falhas de conectividade.
WAN	(Wide Area Network) – Rede de longa distância que interliga diferentes localidades geográficas.

4. REDE MPLS

4.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 4.1.1. Deverá ser provida conexão dedicada, operando 24 horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana durante os 365/366 dias do ano, interligando todas as DPRs da CONTRATANTE, nas velocidades e localidades elencadas no Anexo II.b.
- 4.1.2. O acesso deverá ser provido através de backbone próprio da CONTRATADA, não sendo permitida a utilização de backbone de terceiros.
- 4.1.3. No caso de subcontratação da última milha de terceiros, a CONTRATADA deverá informar a relação das operadoras e assumir inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade deste recurso, mantendo os mesmos níveis de serviço (SLA) presentes neste Termo de Referência.
- 4.1.4. Para a Sede Administrativa (datacenter da CONTRATADA) o link MPLS poderá ser entregue por intermédio de porta única, porém com última-milha em anel, ou outro tipo de redundância, utilizando caminhos distintos e redundantes entre si para a Fibra óptica nas vias públicas entre a Sede e o backbone da CONTRATADA. Deve ser entregue comprovação com detalhamento do percurso no formato de arquivo KMZ ou similar.
- 4.1.5. **Não será permitida a participação de consórcios de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição.**
- 4.1.6. Não poderão ser definidos pontos de concentração que possam estabelecer estrangulamentos de tráfego ou interdependência de funcionamento entre as DPRs da CONTRATANTE.
- 4.1.7. A velocidade de todos os circuitos MPLS deverá ser simétrica e disponível de forma simultânea, ou seja, mesma velocidade de entrada e de saída (*links full-duplex*).
- 4.1.8. A CONTRATADA deverá dimensionar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os equipamentos/recursos computacionais que forem necessários (roteadores, modems, estações de gerenciamento, meios de transmissão, cabeamento WAN, acessórios, etc.) para o provimento dos serviços solicitados neste Termo de Referência. Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, que deverá ser responsável pelo suporte técnico dos mesmos.
- 4.1.9. A infraestrutura de rede da CONTRATADA deverá estar sempre atualizada, dimensionada e preparada para suportar a totalidade dos serviços solicitados neste Termo de Referência, garantindo os níveis de desempenho especificados no mesmo.
- 4.1.10. Os níveis mínimos de serviço contratados, apresentados no Anexo II.a – ACORDO



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA), serão registrados e monitorados pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, e comparados às metas de desempenho e qualidade estabelecidas, em termos de prazo e efetividade. Essa condição será fundamento para efetuar os pagamentos previstos, durante toda a vigência do contrato.

4.1.11. A CONTRATADA deve prover toda a infraestrutura para a entrega do acesso, incluindo a instalação de rack próprio (quando necessário para equipamentos da CONTRATADA) e conectorizações pertinentes à entrega de serviços.

4.1.12. **A CONTRATADA** deverá fornecer o cabo de rede local certificado (Patch-Cord categoria 5E ou 6) para a interligação do roteador CPE (a ser instalado em local especificado pela CONTRATANTE) da CONTRATADA com o switch/roteador interno das DPRs, até um limite de 10 metros.

4.1.13. As especificações constantes deste Termo de Referência consideram que as soluções de telecomunicações a serem contratadas deverão ter alta qualidade, disponibilidade, desempenho, segurança e contar com elevado grau de atualização tecnológica. Para isso, a rede da CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas de projeto e implementação, suporte e operação de redes, seguindo os documentos de BCP (Best Current Practice) especificados pelo IETF nas RFCs correspondentes aos serviços, por exemplo, as RFC 2430 e RFC 3785.

4.1.14. As bandas mínimas garantidas dos níveis de serviço das DPRs deverão, durante a vigência do contrato, estar disponíveis em sua totalidade e de forma simultânea. Não será permitida a degradação ou restrição artificial da largura de banda contratada, tampouco práticas de oversubscription ou contenção de tráfego que impactem o desempenho do serviço da CONTRATANTE.

4.1.14.1. É admitida a aplicação de políticas de QoS, classificação, marcação e enfileiramento, exclusivamente para priorização de tráfego da própria CONTRATANTE (como voz e vídeo), desde que não impliquem redução da banda contratada e estejam documentadas e disponíveis para validação pela CONTRATANTE.

4.1.15. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, a desativação do serviço prestado nas DPRs e ou a realocação/substituição por outra, sempre utilizando equipamentos e softwares atualizados.

4.1.16. A CONTRATADA deve prestar suporte a todas as soluções contidas nesse edital durante a vigência do Contrato.

4.1.17. Entende-se por infraestrutura o backbone utilizado para provimento do serviço, além dos cabos e equipamentos utilizados na comunicação entre o CPE instalado na CONTRATANTE e o POP da CONTRATADA;

4.2. **BACKBONE**

4.2.1. A tecnologia de transmissão deverá basear-se em MPLS conforme RFC 4364.

4.2.2. Os serviços deverão basear-se na utilização de redes privadas virtuais (VPN).

4.2.3. A rede MPLS deverá permitir a topologia multiponto (comunicação entre as redes locais diretamente entre elas) ou em estrela (onde todo o tráfego entre as redes VPNs depende de roteamento em uma VPN central).



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.2.4. As VPNs utilizadas pela CONTRATANTE deverão estar completamente isoladas no tráfego do backbone da CONTRATADA, sendo utilizados rótulos (labels) nos pacotes para roteamento exclusivo de suas VPNs.
- 4.2.5. Para evitar que intrusos tentem se passar por membros na VPN, a adição do label (identificador) MPLS ao pacote a ser transmitido deverá ocorrer exclusivamente na porta de entrada do roteador de borda das DPRs ou do datacenter da DPE-RS, devendo ser descartado todo e qualquer pacote que já apresente esse label marcado.
- 4.2.6. A implementação do protocolo de roteamento deve ser em BGP (Border Gateway Protocol) em todos os sites da rede MPLS.
- 4.3. DA CONEXÃO DAS DPRs AO BACKBONE**
- 4.3.1. A conexão das redes locais das DPRs ao backbone da CONTRATADA deverá ser realizada por circuitos dedicados, interligando o equipamento roteador da rede local a uma porta de entrada exclusiva no roteador do backbone da CONTRATADA.
- 4.3.2. Todos os circuitos e serviços deverão receber uma identificação única, a ser utilizada tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE.
- 4.3.3. A nomenclatura a ser utilizada na identificação de cada circuito deverá refletir a respectiva DPR, a ser definida em conjunto pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.
- 4.3.4. Os circuitos deverão ser entregues utilizando fibra óptica como meio de transmissão, observando as características técnicas, de desempenho e disponibilidade descritas neste Termo de Referência.
- 4.3.5. A conexão do datacenter da DPE-RS, localizado na Rua Sete de Setembro, 666, ao backbone deverá ser realizada por meio de fibra óptica com proteção em anel ou outro tipo de redundância.
- 4.3.6. Os circuitos de dados da SEDE deverão ser entregues dentro do datacenter da DPE-RS no Centro de Porto Alegre/RS. A conexão com o Switch Core será de preferência via fibra óptica, mas com possibilidade de entrega via cabo UTP categoria 6A, conector RJ-45.
- 4.3.7. É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos equipamentos e meios necessários para promover a conexão das DPRs ao backbone.
- 4.3.8. Os equipamentos incluem modems, roteadores, conversores e quaisquer outros que se façam necessários.
- 4.4. QUALIDADE DE SERVIÇO (QoS)**
- 4.4.1. A rede de dados deverá suportar QoS a fim de garantir um tratamento diferenciado para o tráfego de cada classe de serviço que operar sobre a rede.
- 4.4.2. A configuração de QoS sobre MPLS/VPN deverá estar de acordo com as RFCs 3270 e 2983.
- 4.4.3. Além de priorizar as classes de serviço (CoS – Class of Service) críticas sensíveis à latência, o QoS deverá obrigatoriamente tratar o tráfego, de forma a otimizar o uso da rede, em caso de congestionamentos.
- 4.4.4. A classificação das diferentes CoS deverá seguir os padrões das RFCs 2474 e 2475 (Diffserv), contendo 4 mecanismos básicos de diferenciação de tráfego:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- Classificação;
 - Marcação;
 - Policiamento;
 - Filas.
- 4.4.5. O QoS deverá ser definido em todos os pontos (nó a nó) da rede da CONTRATADA, devendo ser garantida a qualidade de serviço das VPNs de ponta a ponta.
- 4.4.6. Deverá permitir o controle de políticas de uso com base nas aplicações: permitir, negar, agendar, inspecionar e controlar o uso da largura de banda que utilizam cada aplicação ou usuário.
- 4.4.7. Com a finalidade de controlar aplicações e tráfego cujo consumo possa ser excessivo, (como youtube, ustream, etc.) e ter um alto consumo de largura de banda, se requer que a solução, além de poder permitir ou negar esse tipo de aplicações, deva ter a capacidade de controlá-las por políticas de máximo de largura de banda quando forem solicitadas por diferentes usuários ou aplicações, tanto de áudio como de vídeo *streaming*.
- 4.4.8. Suportar a criação de políticas de QoS por:
- Endereço de origem;
 - Endereço de destino;
 - Por porta.
- 4.4.9. O QoS deve possibilitar a definição de classes por:
- Banda Garantida;
 - Banda Máxima;
 - Fila de Prioridade.
- 4.4.10. Suportar priorização Realtime de protocolos de voz (VOIP) como H.323, SIP, SCCP, MGCP e aplicações como Zoom, Teams, entre outros.
- 4.4.11. Disponibilizar estatísticas Realtime para classes de QoS.
- 4.4.12. Deverá permitir o monitoramento do uso que as aplicações fazem por bytes, sessões e por usuário.
- 4.4.13. Após a implantação da rede, a CONTRATADA deverá efetuar todas as alterações de configuração de QoS solicitadas pela CONTRATANTE.
- 4.4.14. As alterações devem ser isentas de custos para a CONTRATANTE.
- 4.5. **CLASSES DE SERVIÇO (CoS)**
- 4.5.1. Com base nas RFCs 2597 e 2598, diferentes CoS serão definidas, possibilitando a diferenciação entre o tráfego, para a implementação de QoS.
- 4.5.2. De acordo com as prioridades e níveis de serviços, os diferentes tipos de tráfego da rede serão classificados em 6 (seis) CoS:
- 4.5.2.1. **Vídeo:** aplicações sensíveis a retardo (*delay*) e variações de retardo (*jitter*), exigindo priorização de tráfego.
- 4.5.2.2. **Voz:** aplicações críticas para o negócio da CONTRATANTE, exigindo entrega garantida, latência mínima, reserva de banda e tratamento prioritário.
- 4.5.2.3. **Dados críticos:** aplicações que exigem entrega garantida, mas que não se enquadram nas duas classes anteriores.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.5.2.4. **Dados Prioritários:** aplicações com grande volume de dados importantes, porém sem a necessidade de um tempo de resposta reduzido. Embora possam representar conteúdo importante, essas aplicações podem esperar por disponibilidade de recursos da rede, em horários com menor volume de transações para serem efetuadas.
- 4.5.2.5. **Gerenciamento:** Aplicações de gerenciamento de redes e de sistemas, que necessitam de uma banda mínima para atividades de suporte técnico, mesmo em situações de congestionamento severo da rede, porém não ocupam banda suficiente para interferir nos demais tráfegos, em condições normais de operação.
- 4.5.2.6. **Dados Convencionais:** todo o tráfego não atribuído às 5 classes anteriores, sua finalidade é permitir uma alocação menor de recursos para os tráfegos não previstos ou ainda não identificados como tráfegos prioritários ou críticos. É preciso garantir que tal tráfego possa fluir se houver recursos disponíveis na rede, sem afetar negativamente as demais classes.
- 4.5.3. Todas as classes de serviço deverão estar pré-configuradas em todos os circuitos da rede.
- 4.5.4. As classes de serviço especificadas acima devem observar os percentuais de alocação de largura de banda por pontos a serem especificados posteriormente.
- 4.6. **WAN**
- 4.6.1. **REQUISITOS MÍNIMOS DOS ROTEADORES CPE**
- 4.6.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os roteadores necessários, completamente operacionais e com o custo já incluído no valor mensal a ser pago pela CONTRATANTE.
- 4.6.1.2. Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA devem ser modelos vigentes, homologados pelo fabricante para o Brasil, com ciclo de suporte ativo durante toda a execução do contrato, e que atendam plenamente às necessidades da CONTRATANTE.
- 4.6.1.3. A versão do sistema operacional de cada roteador deverá ser a mais atual que esteja disponível, estável e homologada para o Brasil durante toda a execução do contrato e que suporte todas as características especificadas neste termo de referência e utilizadas pela rede da DPE-RS.
- 4.6.1.4. A CONTRATADA deverá informar na proposta o fabricante e o modelo dos roteadores que serão utilizados.
- 4.6.1.5. Cada roteador deverá ser fornecido com todos os acessórios e programas necessários à sua instalação, operação e monitoração.
- 4.6.1.6. Cabem à CONTRATADA a instalação e configuração dos equipamentos.
- 4.6.1.7. Todos os equipamentos deverão suportar o respectivo tráfego da banda completamente ocupada, sem degradação do desempenho e do QoS.
- 4.6.1.8. Todos os roteadores CPE devem ser dimensionados para operar com carga máxima de CPU e memória de 80% com base na média de, no mínimo, 5 minutos. Caso seja identificado, durante a execução do contrato, um roteador com uso de CPU ou memória acima deste limite, este deverá ser substituído ou atualizado, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, devendo a substituição ocorrer mediante



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

prévio acordo com a CONTRATANTE.

4.6.1.9. Todos os roteadores CPE devem ser dimensionados de forma que tenham capacidade de encaminhamento de pacotes IP, em pacotes por segundo, compatível com as velocidades dos enlaces conectados.

4.6.1.10.A CONTRATADA deverá implantar roteadores com suporte aos padrões e funcionalidades para implementação de qualidade de serviço.

4.6.1.11.O serviço de DHCP deverá ser configurado pela CONTRATANTE nos roteadores em que a CONTRATADA indicar essa necessidade, conforme as especificações e parâmetros técnicos previamente acordados entre as partes.

4.6.1.12.O Serviço de SNMPv3 *Ready Only* deve ser habilitado nos roteadores e permitido acesso da CONTRATANTE para monitoramento através da porta LAN.

4.6.1.13.A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento a modificação nas configurações das classes de serviço.

4.6.1.14. **Os roteadores deverão:**

4.6.1.14.1. Suportar o padrão *IEEE* 802.1p.

4.6.1.14.2. Suportar o protocolo *VRRP*;

4.6.1.14.3. Possuir porta(s) LAN GigabitEthernet com detecção automática de velocidade e suporte aos padrões *IEEE* 802.3, 802.3u, 802.3ab, 802.1Q, 802.1w e 802.1s.

4.6.1.14.4. O equipamento a ser instalado no Datacenter da CONTRATANTE deve possuir, no mínimo, duas portas LAN GigabitEthernet com detecção automática de velocidade e suporte aos padrões 802.3, 802.3u, 802.3q, 802.1d, 802.1q, para uso pela CONTRATANTE.

4.6.1.14.5. Suportar a aplicação de QoS para tráfego de dados e multimídia (incluindo voz e vídeo), de forma a garantir a prioridade na transmissão de determinadas aplicações.

4.6.1.14.6. Suportar a configuração de métodos de priorização de tráfego por tipo de protocolo, por endereçamento IP e por serviços da pilha TCP/IP.

4.6.1.14.7. Suportar a implementação de listas de acesso (ACLs)

4.6.1.14.8. Suportar protocolo de gerenciamento SNMP nas versões 2 e 3 e a especificação MIB-II, implementados em conformidade com as RFCs 1213 e 2570, respectivamente.

4.6.1.14.9. Suportar as MIBs para QoS, permitindo a monitoração de parâmetros de QoS.

4.6.1.14.10. Implementar o protocolo BGP segundo a norma RFC 1771, RFC 4271 ou mais recente.

4.6.1.14.11. Implementar IPv6.

4.6.1.14.12. Possuir capacidade de geração e logs.

4.6.1.14.13. Possibilitar configuração remota segura.

4.6.1.14.14. Implementar cliente NTP (Network Time Protocol), conforme RFC 4330 ou mais recente.

4.6.1.14.15. Em caso de falha da rede MPLS, os tráfegos corporativos deverão estar aptos a serem encaminhados ao firewall da Sede por meio de túneis VPN IPSEC, permitindo a operação temporária por acessos alternativos de Internet.

4.6.1.14.15.1.A funcionalidade descrita no item anterior deverá possibilitar o uso de modems FWA como meio de acesso à Internet, limitando-se a até 50 (cinquenta)



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- localidades da CONTRATANTE, de forma a viabilizar, futuramente, o uso de circuitos de Internet IP como contingência.
- 4.6.1.14.15.2. Ressalta-se que a contratação dos circuitos de Internet móveis ou modems FWA não fazem parte do escopo deste Termo de Referência.
- 4.6.1.14.16. Ser instalados em rack padrão de 19" fornecido pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, em regime de comodato, até o limite de 30% de racks, com relação ao quantitativo total de circuitos, com capacidade de acomodar seus equipamentos, tendo entre 8 Us e 12Us.
- 4.6.1.14.17. Caso a CONTRATANTE não disponha de tomadas elétricas, na quantidade necessária para instalação dos equipamentos, a CONTRATADA deverá prover a instalação de estabilizadores ou no-breaks com tomadas para essa ligação. Essa necessidade fica limitada a 30% de estabilizadores ou no-breaks, com relação ao quantitativo total de circuitos.
- 4.6.1.14.18. Para as DPRs deverá possuir tamanho máximo de 4 U's, considerando todos os equipamentos necessários (modems, gpons e etc).
- 4.6.1.14.19. Para a Sede Administrativa deverá possuir tamanho máximo de 6 U's, considerando todos os equipamentos necessários (modems, gpons e etc).
- 4.6.1.14.20. Ter performance de roteamento de 12.000 pps ou superior.
- 4.6.1.14.21. Permitir a vinculação de MAC Address para a porta LAN, conforme solicitação da CONTRATANTE.
- 4.6.1.14.22. Possuir memória de no mínimo 256MB.
- 4.6.1.14.23. Possuir memória de no mínimo 16 GB, para o equipamento da Sede Administrativa.
- 4.6.1.14.24. Suportar, no mínimo, 10.000 rotas na tabela de roteamento.
- 4.6.1.14.25. Suportar, no mínimo, 250.000 rotas na tabela de roteamento, para o equipamento da Sede Administrativa.
- 4.6.1.14.26. Possuir capacidade mínima agregada de *throughput* de 100 Mbps.
- 4.6.1.14.27. Possuir capacidade mínima agregada de *throughput* de **2 Gbps**, para o equipamento da Sede Administrativa.
- 4.6.1.14.28. Suportar BGP, IPv4 e IPv6.
- 4.6.1.14.29. O roteador do *datacenter* (site central) deverá possuir no mínimo as seguintes características:
- 4.6.1.14.29.1. Duas interfaces *ethernet* 10/100/1000/10000 Mbps (*Full Duplex*), com conectores RJ45 para conexão LAN, além das interfaces WAN para conexão ao *backbone*.
- 4.6.1.14.29.2. Possuir fonte de alimentação redundante com chaveamento automático de tensão de entrada 110/220 VAC a 60 Hz e cabo de alimentação no padrão C13-C14;
- 4.6.1.14.29.3. Suportar fontes "Swappable" AC/DC
- 4.6.1.14.29.4. Suportar unidades FAN "Swappable"
- 4.6.1.14.30. Os equipamentos a serem instalados nas DPRs devem possuir no mínimo as seguintes características:
- 4.6.1.14.30.1. Possuir no mínimo 02 (duas) interfaces Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps (*Full duplex*) com conector RJ45 para conexão LAN, além de interfaces WAN para conexão ao *backbone*.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.6.1.14.30.2. Possuir fonte de alimentação com chaveamento automático de tensão de entrada 110/220 VAC a 60 Hz e cabo de alimentação no padrão NBR 14136;
- 4.6.1.14.31. A desconformidade do roteador com os quesitos apresentados nos itens acima implicará na substituição do equipamento sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.6.1.15. Os demais equipamentos a serem instalados na Sede Administrativa (*Datacenter*) devem possuir fonte de alimentação redundante com chaveamento automático de tensão de entrada 110/220 VAC a 60 Hz e cabo de alimentação no padrão C13-C14;
- 4.7. DA ATIVAÇÃO DOS CIRCUITOS**
- 4.7.1. A vistoria das DPRs deve ser realizada anteriormente à ativação do circuito, sendo uma condição obrigatória para a liberação e início do serviço.
- 4.7.2. **Os circuitos, descritos no Anexo II.b deste Termo, deverão ser ativados dentro de, no máximo, 90 (noventa) dias a partir da assinatura do Contrato, sendo que a remuneração da CONTRATADA, para cada circuito, somente se iniciará com a efetiva ativação.**
- 4.7.3. **Para cada local onde a solução for instalada e certificada pela equipe da CONTRATANTE como funcionando, será emitido o TERMO DE ACEITE/ATESTADO PARCIAL, habilitando o pagamento dos serviços disponibilizados para o local.**
- 4.7.4. **O TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO será emitido para cada local onde a solução for instalada e certificada pela equipe da CONTRATANTE como funcionando. O TERMO DE ACEITE DEFINITIVO será emitido quando todos os itens do cronograma forem entregues e certificados como funcionando pela equipe da CONTRATANTE, ao prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados do último recebimento provisório emitido.**
- 4.7.5. A solicitação de instalação, remanejamento, cancelamento ou alteração de largura de banda dos circuitos será realizada mediante solicitação formal, feita por intermédio de um contato único e centralizado, formalizado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 4.7.6. Todos os circuitos serão instalados nos endereços especificados no Anexo II.b, a menos que o local seja alterado por mudança do endereço da DPR, caso em que o novo endereço será informado à CONTRATADA.
- 4.7.7. Fica a critério da CONTRATANTE decidir pela ativação ou não de todos os circuitos previstos.
- 4.7.8. Após a instalação do circuito pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá no máximo 2 (dois) dias úteis para realizar o procedimento de homologação e aceite.
- 4.7.9. Somente a partir da data de aceite, a empresa estará autorizada a faturar mensalmente o valor relativo ao circuito instalado.
- 4.7.10. Entende-se por instalação do circuito, a configuração do circuito e equipamentos e a conexão lógica entre as DPRs e o *backbone*, bem como a inclusão do novo circuito na Plataforma de Monitoração Proativa.
- 4.7.11. A CONTRATADA deve comunicar a CONTRATANTE, com antecedência de 1



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

(um) dia útil, sobre a data e horário de realização dos trabalhos necessários para a ativação dos circuitos. A comunicação deve ser realizada por correio eletrônico (e-mail), através dos contatos preestabelecidos.

- 4.7.12. O aceite será dado após o teste de conectividade, realizado por um técnico da CONTRATANTE, um técnico da CONTRATADA e a visualização da localidade na Plataforma de Monitoração Proativa com seu efetivo acompanhamento nos gráficos de disponibilidade em tempo real.

4.8. DA CONFIGURAÇÃO DOS CIRCUITOS

- 4.8.1. Os roteadores serão configurados pela CONTRATADA de acordo com parâmetros definidos em conjunto com o CONTRATANTE.

- 4.8.2. **O CONTRATANTE deverá possuir acesso somente leitura (read-only) a todos os roteadores que fazem parte da rede, mediante usuário e senha criados para tal finalidade.**

- 4.8.3. A CONTRATANTE fornecerá, para configuração dos roteadores, a documentação da rede incluindo a tabela de endereços IP e respectivas máscaras das sub-redes e das interfaces dos roteadores e designações de circuitos.

- 4.8.4. O protocolo de roteamento dinâmico deve ser utilizado de forma que permita o roteamento automático dentro de cada VPN e entre as VPNs.

- 4.8.5. A CONTRATADA poderá utilizar no interior de sua rede o endereçamento de rede que lhe convier.

- 4.8.6. Nas DPRs deverá ser utilizado o plano de endereçamento fornecido por esta, através de DHCP configurado no roteador.

- 4.8.7. Após a implantação da rede, a CONTRATADA deverá efetuar as alterações de configuração solicitadas pela CONTRATANTE através da abertura de chamado.

- 4.8.8. A CONTRATADA deverá realizar qualquer configuração solicitada de forma a possibilitar a integração com solução de SD-WAN ativa no ambiente da CONTRATANTE.

4.9. DO REMANEJAMENTO DE CIRCUITOS (ALTERAÇÃO DE ENDEREÇOS)

- 4.9.1. Para atender às necessidades de mudança de endereço ou reestruturações internas alguns circuitos podem ser remanejados, antes ou após a sua ativação, a qualquer tempo durante a validade do Contrato.

- 4.9.2. Para fins de execução do presente Termo, entende-se por remanejamento a desativação do circuito em um local e reativação do mesmo circuito em outro local, mantendo as mesmas características, salvo explícita disposição em contrário por parte da CONTRATANTE.

- 4.9.3. A solicitação para remanejamento dos circuitos somente poderá ser realizada pelos técnicos informados para a CONTRATADA como habilitados para tal.

- 4.9.4. Os técnicos autorizados serão informados pela CONTRATANTE, na implantação do serviço.

- 4.9.5. A CONTRATADA deve comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, sobre a data e horário de realização dos trabalhos necessários para o remanejamento dos circuitos. A comunicação deve ser realizada por correio eletrônico (e-mail), através dos contatos preestabelecidos.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.9.6. Para cada mudança de endereço, a CONTRATADA receberá o valor previsto de Taxa de instalação de link MPLS.

4.10. CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.10.1. A CONTRATADA deverá manter Central de Atendimento para registro, acompanhamento, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas.

4.10.2. O serviço da Central de Atendimento deverá estar plenamente disponível no regime 24 x 7 (durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana).

4.10.3. Cada atendimento deverá possuir um identificador único para facilitar o acompanhamento das soluções.

4.10.4. O acesso à Central deverá ocorrer, no mínimo, por ligação telefônica gratuita, portal de acesso e por correio eletrônico, sendo todos de responsabilidade da CONTRATADA.

4.10.5. Os técnicos da Central de Atendimento da CONTRATADA deverão conhecer as características dos serviços de comunicação disponibilizados a CONTRATANTE, estando aptos a dar as informações básicas sobre seu funcionamento.

4.10.6. As ocorrências de serviço serão encerradas somente após o aceite pela CONTRATANTE.

4.10.7. No momento do encerramento da ocorrência de serviço, a CONTRATADA deverá contatar a CONTRATANTE para que esta possa se certificar do retorno do serviço e dar o aceite.

4.10.8. A CONTRATADA deverá designar e manter um preposto ou consultor responsável para atendimento das questões relacionadas ao serviço fornecido.

4.11. MONITORAÇÃO PROATIVA

4.11.1. A Solução deve contemplar a monitoração proativa de toda a rede MPLS da DPE-RS para supervisão em tempo real, detecção de falhas, acompanhamento operacional da rede MPLS e geração automática de chamados, de forma a acelerar o restabelecimento dos serviços no menor tempo.

4.11.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Plataforma de Monitoração Proativa acessível à CONTRATANTE na modalidade **SaaS (Software as a Service)**, operando em nuvem com redundância geográfica e independente da infraestrutura monitorada.

4.11.3. A CONTRATADA deverá manter a Plataforma de Monitoração Proativa em sua versão mais estável e segura, realizando atualizações de segurança sem causar interrupções na visibilidade da CONTRATANTE.

4.11.4. A CONTRATADA deve fornecer acesso à Plataforma de Monitoração Proativa, através de usuários e senhas específicos para a DPE-RS, para possibilitar o total acompanhamento, por parte da CONTRATANTE, e também para permitir a abertura de chamados.

4.11.5. A Plataforma de Monitoração Proativa deve abranger todos os roteadores, circuitos e serviços, independentemente de suas tecnologias.

4.11.6. A CONTRATADA é responsável por fornecer, dimensionar, configurar e manter todos os recursos necessários ao pleno funcionamento da Plataforma de Monitoração Proativa, incluindo infraestrutura, sistemas e integrações.

4.11.7. A CONTRATADA deverá garantir a sincronização plena entre a infraestrutura



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

física e a Plataforma de Monitoração Proativa. Qualquer inclusão, alteração ou desativação de circuitos e suas respectivas características técnicas deverá ser refletida na plataforma.

- 4.11.8. Em caso de haver qualquer interrupção no acesso à Plataforma de Monitoração Proativa, o mesmo será considerado como indisponibilidade do serviço, devendo haver desconto proporcional.
- 4.11.9. Os atendentes da CONTRATADA, responsáveis pela abertura e encerramento dos chamados, deverão ter conhecimento da infraestrutura da CONTRATANTE.
- 4.11.10. A CONTRATANTE fornecerá todas as informações necessárias, como endereço completo, telefones e contatos de todas as DPRs que farão parte do *backbone*, e serão gerenciadas pela CONTRATADA.
- 4.11.11. Após a abertura do chamado, a CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada, por meio da Plataforma de Monitoração Proativa, quanto ao andamento do reparo e à estimativa de solução do problema.
- 4.11.12. Todos os circuitos e serviços deverão possuir identificação única, compartilhada entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sendo esta utilizada para registro e acompanhamento de chamados na Plataforma de Monitoração Proativa.
- 4.11.13. Os técnicos autorizados para o encerramento dos chamados serão informados pela CONTRATANTE, na implantação do serviço.

4.12. GERÊNCIA DE REDE

4.12.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 4.12.1.1. Deverá possibilitar definição de perfis de usuários e senhas para controle de acesso às informações de gerência, com conexão segura.
- 4.12.1.2. Deverá ter uma interface única para o acesso independente dos equipamentos ou tecnologias empregadas para a prestação dos serviços.
- 4.12.1.3. O sistema deverá coletar os dados em intervalos de 60 (sessenta) segundos, com possibilidade de configuração desse intervalo conforme a necessidade.
- 4.12.1.4. A visualização das informações deverá ser em tempo real, apresentando todas as funcionalidades listadas nos itens abaixo:
 - 4.12.1.4.1. Alertas em caso de falhas e anormalidade dos circuitos, com grau de criticidade;
 - 4.12.1.4.2. Visualização da utilização de banda dos circuitos, em tempo real, diário, semanal e mensal, com a opção de consulta de dados históricos.
 - 4.12.1.4.3. Visualização do consumo de *CPU* e memória dos roteadores em tempo real e, com opção de consulta de dados históricos.
 - 4.12.1.4.4. Visualização do tempo de resposta dos circuitos, em tempo real, com opção de consulta de dados históricos.
 - 4.12.1.4.5. Indicação de congestionamento nos circuitos, além dos valores de limiares excedidos e o enfileiramento e/ou descarte do tráfego nos roteadores.
 - 4.12.1.4.6. Visualização dos chamados registrados, abertos e encerrados, dentro do prazo contratual, por data e circuito, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados.
 - 4.12.1.4.7. Inventário dos roteadores contendo a configuração física de cada equipamento (interfaces, memória, *CPU* etc.) modelo e fabricante, endereços *IPs* e máscaras.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.12.2. Deve ser provido sistema que possibilite a identificação do tráfego *IP* na rede *MPLS*, caracterizando-o de forma qualitativa e quantitativa, e assim permitindo a CONTRATANTE o uso efetivo dos recursos disponibilizados pela CONTRATADA.

4.13. SISTEMAS DE MONITORAMENTO

4.13.1. O sistema de monitoramento será composto por três subsistemas:

4.13.1.1. Sistema de Gerência de tráfego, que tem por finalidade possibilitar a identificação do tráfego *IP* passante na rede de telecomunicações caracterizando-o de forma qualitativa e, assim, classificando o seu uso.

4.13.1.2. Sistema de Falhas e Desempenho, que tem por finalidade monitorar constantemente os níveis de funcionamento e qualidade dos equipamentos e serviços da rede de telecomunicações informando imediatamente quando apresentar uma ocorrência.

4.13.1.3. Sistema de Gerência de Alarmes, que tem por finalidade centralizar, organizar e delegar as ocorrências durante a monitoração dos níveis de funcionamento e qualidade dos equipamentos e serviços da rede de telecomunicações.

4.13.1.4. O sistema deve ser escalável.

4.13.1.5. O sistema deve suportar, caso haja necessidade, o uso de módulos remoto de coletoras individuais, que podem ser instalados em qualquer ponta da rede de telecomunicações, capazes de enviar as informações para um ponto central.

4.13.1.6. Os módulos remotos devem ser totalmente transparentes para os usuários, ou seja, todas as funcionalidades do sistema devem ser acessadas única e exclusivamente pelo módulo central.

4.13.1.7. O sistema deve ser acessado através de página *WEB*. O acesso à página do sistema deve ser por navegadores homologados (pelo menos, Chrome, Firefox e Edge) em suas versões atualizadas, em qualquer lugar da rede interna.

4.13.1.8. O sistema deve ter controle de acesso à sua página através da requisição de usuário e senha.

4.13.1.9. O sistema deve suportar acesso seguro via protocolo *HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure)*.

4.13.1.10. O sistema deve possuir suporte a autenticação através de *AD* e base local.

4.13.1.11. O sistema deve ser entregue em formato de *appliance (hardware, software e sistema operacional integrados)*, ou na infraestrutura da CONTRATADA, de forma a não deixar que o usuário final faça modificações e que apenas um fabricante seja responsável por toda a solução.

4.13.1.12. O sistema deve permitir acesso à sua console de configuração via cabo serial ou remotamente através de protocolo *ssh*.

4.13.1.13. O sistema deve ser capaz de enviar cópias de segurança dos dados que compõem os gráficos utilizando os protocolos *sftp* ou *s3* a título de *backup*.

4.13.1.14. O sistema deve permitir a escolha do envio do próximo *backup*: apenas os dados que foram alterados no sistema desde o último *backup* (incremental) ou todos os dados (*full*).

4.13.1.15. O sistema deve fazer um registro histórico de todas as modificações realizadas nas configurações dos objetos do sistema.

4.13.1.16. Todos os manuais e interfaces do sistema devem estar preferencialmente



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

escritos em língua portuguesa do Brasil, não havendo disponibilidade poderá ser entregue em inglês.

4.13.1.17. Todas as licenças de uso para os *softwares* ofertados devem ter a validade do contrato especificado;

4.13.1.18. O sistema deve estar licenciado para todos os ativos providos neste contrato;

4.13.1.19. A proposta deve ser apresentada indicando qual(is) o(s) software(s) e hardware(s) provido(s) para este sistema.

4.13.2. SISTEMA DE GERÊNCIA DE TRÁFEGO

4.13.2.1. O fornecimento do sistema deverá contemplar todos os materiais, licenças de *software*, *hardware* e serviços que se fizerem necessários para o atendimento integral desse descritivo.

4.13.2.2. O sistema deverá utilizar de tecnologias de monitoração de ativos de redes, para coleta e análise de fluxo, incluindo preferencialmente os citados abaixo, não se limitando a esses, desde que atendam aos requisitos de monitoração dos serviços:

4.13.2.2.1. *NETFLOW*;

4.13.2.2.2. *sFlow*;

4.13.2.2.3. *jFlow*;

4.13.2.2.4. *Netstream*;

4.13.2.2.5. *IPFIX*.

4.13.2.3. O sistema deve ser capaz de trabalhar com exportadores configurados usando a funcionalidade de *Sample Netflow*.

4.13.2.4. O sistema deve suportar a coleta de dados através do espelhamento de interfaces das portas de um *switch (Port-Mirror)*.

4.13.2.5. O sistema deve ser capaz de suportar até 4 portas simultâneas por coletor.

4.13.2.6. O sistema deve ser capaz de identificar uma aplicação a partir dos seguintes parâmetros: endereço *IP* de origem, conjunto de endereços *IPs* de origem, endereço *IP* de destino, conjunto de endereço *IPs* de destino, porta origem, conjunto de variações de portas origem, porta destino, conjunto de variações de porta destino, protocolo ou qualquer combinação entre eles.

4.13.2.7. O sistema deve possibilitar a criação de objetos para efeito de sumarização das informações coletadas. Deve ser possível, de no mínimo, mas não se limitando, a criação dos seguintes elementos como objetos: conjunto de *IPs* com máscaras (chamado aqui de sub-redes), protocolo, equipamento, interface física de um equipamento, número AS, marcação *ToS* ou aplicações pré-definidas

4.13.2.8. O sistema deve ter a possibilidade de efetuar os seguintes grupos de objetos: grupo de sub-redes, grupo de interfaces contendo interface de diversos dispositivos, grupo contendo vários AS e grupo contendo vários *ToS*, os quais deverão possuir relatórios gráficos com um título específico para cada tipo de agrupamento.

4.13.2.9. O sistema deve coletar e sumarizar as informações de acordo com os objetos e grupo de objetos pré-definidos.

4.13.2.10. O sistema deve permitir a criação de uma entidade, chamada aqui de perfil de tráfego, que são conjuntos de objetos ou grupos de objetos capazes de serem usados para análise de tráfego em interação com outros objetos e ou grupo de



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

objetos.

- 4.13.2.11. O sistema deve permitir a análise de tráfego entre objetos ou grupos de objetos de forma cruzada entre origem e destino, chamado aqui de análise de perfil de matriz, de forma a criar gráficos e relatórios. Um gráfico de origem entre objetos e/ou grupos de objetos, usando a análise de perfil de matriz, significa que o interesse da análise está no destino ou vice-versa, ou seja, o sistema, deve permitir a exibição diferenciada, em formato gráfico e em relatórios dos destinos dos objetos associados ao perfil em questão ou das origens.
- 4.13.2.12. O sistema deve permitir a análise de tráfego entre objetos ou grupos de objetos de forma unificada entre origem e destino, chamado aqui de análise de perfil de distribuição, de forma a criar gráficos e relatórios. Um gráfico de origem entre objetos e/ou grupos de objetos, usando o perfil de distribuição, significa que o interesse da análise está na própria origem ou vice-versa, ou seja, o sistema deve permitir a exibição diferenciada, em formato gráfico e em relatórios das origens dos objetos associados ao perfil em questão ou dos destinos.
- 4.13.2.13. O sistema deve possuir uma visualização gráfica e um relatório específico ilustrando o tráfego entre uma sub-rede e o mundo externo, sendo considerado mundo externo, todos os *IPs* que não estão contidos nos objetos de sub-redes previamente cadastrados no sistema.
- 4.13.2.14. O sistema deve identificar abusos no uso da rede, incluindo no mínimo: IP Scan, DDoS e IP Flood, além de registrar todas as ocorrências e disponibilizá-las em relatórios detalhados.
- 4.13.2.15. O sistema deve gerar alarmes no caso de um nível pré-definido de tráfego seja ultrapassado. O sistema deve possuir a capacidade de enviar esses alarmes através de *traps SNMP*.
- 4.13.2.16. O sistema deve permitir a tradução dos *IPs* para nomes através de perguntas ao *Netbios*, através de perguntas ao sistema de *DNS* e através de nomes configurados no próprio sistema.
- 4.13.2.17. O sistema deverá possuir recurso para alteração dos nomes dos elementos de rede gerenciados ou mesmo de seus respectivos endereços de gerência, sem o comprometimento do histórico armazenado.
- 4.13.2.18. O sistema deve ter algum mecanismo para tratamento dos fluxos duplicados que são exportados por mais de um equipamento.
- 4.13.2.19. **Relatórios textuais**
- 4.13.2.19.1. O sistema deve permitir a exportação de relatórios nos seguintes formatos:
- 4.13.2.19.1.1. HTML e/ou PDF;
- 4.13.2.19.1.2. CSV e/ou XLS e/ou ODS;
- 4.13.2.19.2. O sistema deve possibilitar a configuração de modelos de relatórios e o agendamento dos mesmos para uma data específica ou de forma recorrente com periodicidade programada, suportando o agendamento diário, semanal e mensal.
- 4.13.2.20. **Relatórios gráficos**
- 4.13.2.20.1. O sistema deve ser capaz de apresentar graficamente e on-line, contendo os valores no tempo, as informações coletadas e sumarizadas em períodos das últimas 24 horas, diários, semanais, mensais e anuais.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.13.2.20.2. O sistema deve ser capaz de exportar todos os valores de um gráfico em, no mínimo, dois formatos incluindo HTML, PDF, CSV, XLS ou ODS, de forma a possibilitar a integração com outras ferramentas.
- 4.13.2.20.3. Todos os gráficos exibidos pelo sistema não podem ultrapassar o tempo limite de espera de 15 segundos.
- 4.13.2.20.4. O sistema deve ser capaz de exibir os dados sumarizados;
- 4.13.2.21. Tipos de relatórios gráficos e textuais:
- 4.13.2.21.1. Utilização de tráfego: O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textuais com as informações de valores absolutos e relativos (percentual) da utilização de tráfego de entrada e saída dos objetos e seus grupos que são: sub-rede, protocolo, equipamento, interface, AS, ToS e aplicação.
- 4.13.2.21.2. Utilização de tráfego por aplicação: O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com as informações de valores absolutos e relativos da utilização de tráfego de entrada e saída dos objetos e seus grupos por aplicações, os objetos são: sub-redes, protocolo, equipamento, interface, AS, ToS.
- 4.13.2.21.3. Utilização de tráfego por ToS: O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com as informações de valores absolutos e relativos da utilização de tráfego de entrada e saída dos objetos e seus grupos quebrados por marcação ToS, os objetos são: sub-redes, protocolo, equipamento, interface, AS e aplicação.
- 4.13.2.21.4. Matriz de tráfego de sub-rede ou grupo de sub-rede x sub-rede ou grupo de sub-rede (absoluto e relativo): O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com a informação da utilização do tráfego de entrada e saída das sub-redes e grupos de sub-redes quebrado por outras sub-redes e grupos de sub-redes usando o perfil de matriz.
- 4.13.2.21.5. Distribuição de tráfego de sub-rede ou grupo de sub-rede x sub-rede ou grupo de sub-rede (absoluto e relativo): O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com a informação da utilização do tráfego de entrada e saída de uma sub-rede ou grupo de sub-redes quebrado por outras sub-redes ou grupo de sub-redes usando o perfil de distribuição
- 4.13.2.21.6. Matriz de tráfego de interfaces de equipamento ou grupo de interfaces x sub-redes ou grupo de sub-redes (absoluto e relativo): O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com a informação da utilização do tráfego de entrada e saída da interface de um equipamento quebrado pelas sub-redes ou grupos de sub-redes usando o perfil de matriz.
- 4.13.2.21.7. Distribuição do tráfego de interfaces de equipamento ou grupo de interfaces x sub-redes ou grupo de sub-redes (absoluto e relativo): O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com a informação da utilização do tráfego de entrada e saída da interface de um equipamento quebrado pelas sub-redes ou grupos de sub-redes usando o perfil de distribuição conforme descrito no item 4.13.2.12. O sistema deve permitir a análise de tráfego entre objetos
- 4.13.2.21.8. Matriz de tráfego de AS ou grupo de AS x sub-redes ou grupo de sub-redes (absoluto e relativo): O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com a informação da utilização do tráfego de entrada e saída dos ASN ou grupos de



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- AS quebrado pelas sub-redes ou grupos de sub-redes usando o perfil de matriz
- 4.13.2.21.9. Distribuição de tráfego de AS ou grupo de AS x sub-redes ou grupo de sub-redes (absoluto e relativo): O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com a informação da utilização do tráfego de entrada e saída da interface de um AS ou grupo de AS quebrado pelas sub-redes ou grupos de sub-redes usando o perfil de distribuição
- 4.13.2.21.10. Tráfego total: O sistema deve fornecer relatórios gráficos e textual com a informação de utilização total da rede.
- 4.13.2.21.11. TopN: O sistema deve fornecer relatórios textuais listando os objetos e seus grupos que mais consumiram tráfego da rede. Os objetos para este relatório devem ser: aplicação, sub-redes, dispositivos, interfaces, protocolo, AS, ToS.
- 4.13.2.22. O sistema deve possibilitar a criação de perfis independente por usuário, permitindo restringir o acesso às telas do sistema, a sub-redes e aos grupos de sub-redes.
- 4.13.2.23. O sistema deve permitir criar perfis de usuários que, pelo menos, tenha permissão para configurar o sistema e perfis de usuários que não tenha permissão para configurar o sistema.
- 4.13.2.24. Política de retenção de dados:
- 4.13.2.24.1. Os dados de fluxos devem ser armazenados por até 30 dias;
- 4.13.2.24.2. Os dados sumarizados, de 5 em 5 minutos, devem ser armazenados e visualizados por até 6 meses.
- 4.13.3. SISTEMA DE GERÊNCIA DE FALHAS E DESEMPENHO**
- 4.13.3.1. O sistema deve suportar a coleta de dados usando o protocolo *SNMPv1*, *SNMPv2* e *SNMPv3* dos equipamentos envolvidos na solução ofertada e que possuam estes protocolos de comunicação.
- 4.13.3.2. O sistema deve possibilitar importar e compilar *MIBs*;
- 4.13.3.3. O sistema deve possibilitar visualizar a árvore das *MIBs* compiladas pelo próprio sistema;
- 4.13.3.4. O sistema deve possibilitar a inserção de um *OID (Object Identifier)* na configuração de variáveis coletadas a partir da árvore das *MIBs* compiladas pelo sistema;
- 4.13.3.5. O sistema deve possuir uma interface gráfica para teste de *OIDs*, via diretivas *GET* e *WALK* do protocolo *SNMP*, em qualquer dispositivo do sistema ou em um número *IP* qualquer.
- 4.13.3.6. O sistema deve ser capaz de monitorar as seguintes variáveis usando a funcionalidade chamada *IPSLA* em equipamentos da *CISCO*, ou protocolos similares:
- 4.13.3.6.1. Disponibilidade;
- 4.13.3.6.2. Latência unidirecional de ida;
- 4.13.3.6.3. Latência unidirecional de volta;
- 4.13.3.6.4. Latência bidirecional ida e volta;
- 4.13.3.6.5. Perda de pacotes de ida;
- 4.13.3.6.6. Perda de pacotes de volta;
- 4.13.3.6.7. Perda de pacotes de ida e volta;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.13.3.6.8. *Jitter de ida;*
- 4.13.3.6.9. *Jitter de volta;*
- 4.13.3.6.10. *Jitter de ida e volta.*
- 4.13.3.7. O Sistema deve ser capaz de monitorar as seguintes informações através do protocolo ICMP:
 - 4.13.3.7.1. *Disponibilidade;*
 - 4.13.3.7.2. *Latência de ida e volta;*
 - 4.13.3.7.3. *Perda de pacotes de ida e volta;*
 - 4.13.3.7.4. *Jitter de ida e volta.*
- 4.13.3.8. O Sistema deve ser capaz de monitorar as seguintes informações através do protocolo HTTP e HTTPS a partir de uma URL informada pelo usuário:
 - 4.13.3.8.1. *Disponibilidade;*
 - 4.13.3.8.2. *Latência de resposta a URL;*
 - 4.13.3.8.3. *Perda de respostas por timeout;*
 - 4.13.3.8.4. *Perda de respostas por erro.*
- 4.13.3.9. O Sistema deve ser capaz de monitorar as seguintes informações através do protocolo SSH a qualquer IP da rede e porta configurada:
 - 4.13.3.9.1. *Disponibilidade;*
 - 4.13.3.9.2. *Latência de acesso ao servidor SSH;*
 - 4.13.3.9.3. *Perda de respostas por timeout.*
- 4.13.3.10. O sistema deve ser capaz de monitorar as seguintes informações através do protocolo DNS a qualquer IP da rede:
 - 4.13.3.10.1. *Disponibilidade;*
 - 4.13.3.10.2. *Latência da tradução do nome;*
 - 4.13.3.10.3. *Perda de respostas por timeout;*
 - 4.13.3.10.4. *Relatórios textuais.*
- 4.13.3.11. O sistema deve permitir exportar os valores de um relatório em, no mínimo, dois formatos: HTML ou PDF e CSV ou XLS/ODS, de forma a possibilitar a integração com outras ferramentas.
- 4.13.3.12. O sistema deve possibilitar a configuração de modelos de relatórios e o agendamento dos mesmos para uma data específica ou de forma recorrente com periodicidade programada, suportando o agendamento diário, semanal e mensal.
- 4.13.3.13. Relatórios gráficos:
 - 4.13.3.13.1. O sistema deve ser capaz de apresentar graficamente e on-line, contendo os valores no tempo, as informações coletadas e sumarizadas em períodos das últimas 24 horas, diários, semanais, mensais e anuais.
 - 4.13.3.13.2. O sistema deve ser capaz de exportar todos os valores de um gráfico em, no mínimo, dois formatos, incluindo HTML, PDF, CSV, XLS ou ODS, de forma a possibilitar a integração com outras ferramentas.
 - 4.13.3.13.3. Todos os gráficos exibidos pelo sistema não podem ultrapassar o tempo limite de espera de 15 segundos.
 - 4.13.3.13.4. O sistema deve ser capaz de exibir os dados sumarizados, de 5 em 5 minutos, ao longo do tempo para todos os períodos: diário, semanal, mensal e anual.
 - 4.13.3.13.5. Os gráficos exibidos pelo sistema devem ser interativos com as seguintes



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

facilidades:

- 4.13.3.13.6. Em gráficos com várias variáveis, o sistema deve ter opção para habilitar e desabilitar a exibição das curvas do gráfico;
- 4.13.3.13.7. Exibição dos valores devem ser escalonados de forma automática;
- 4.13.3.13.8. Possibilidade da utilização de eixo duplo no mesmo gráfico, de forma a permitir a comparação de curvas, nos casos em que haja grandes diferenças de escala entre curvas;
- 4.13.3.13.9. *Representar em seus gráficos de interface de rede, uma linha pontilhada, para sinalizar o limite de tráfego, facilitando a identificação dos limiares;*
- 4.13.3.13.10. *Suporte a zoom na vertical e horizontal;*
- 4.13.3.13.11. *Em gráficos com várias variáveis, deve possuir uma opção para permitir representar as variáveis de forma relativa em relação ao total;*
- 4.13.3.13.12. *Em gráficos com várias variáveis, retirar um gráfico em pizza e/ou barra que represente o relativo ao total excursionado no período diário, semanal, mensal e anual.*
- 4.13.3.14. O sistema deve permitir a configuração de uma estrutura hierárquica:
- 4.13.3.14.1. O sistema deve ser capaz de configurar até 20 níveis hierárquicos, mas não se limitando;
- 4.13.3.15. Todos os objetos monitorados devem ser capazes de ser adicionados a qualquer ramo da estrutura hierárquica;
- 4.13.3.16. O sistema deve permitir a visualização gráfica e consolidada (agrupada) de todos os objetos monitorados de um nível da estrutura hierárquica;
- 4.13.3.17. O sistema deve permitir a associação de usuários à estrutura hierárquica, de modo a limitar o acesso aos dispositivos no mesmo nível ou em níveis abaixo do ponto da hierarquia em que foi associado.
- 4.13.3.18. O sistema deve ser capaz de configurar qualquer tipo de MIB para que seja coletada, sumarizada e visualizada em formato de relatórios gráficos e textual;
- 4.13.3.19. O sistema deve ser capaz de coletar as MIBs dos equipamentos e sumarizá-las através da configuração de fórmulas. Essas fórmulas devem ser constituídas por operadores matemáticos e lógicos;
- 4.13.3.20. O sistema deve ter uma interface gráfica, via WEB, para a edição das fórmulas;
- 4.13.3.21. O sistema deve possuir uma interface gráfica, via WEB, que seja capaz de criar gráficos ao longo do tempo (eixo X) associando o resultado das fórmulas de sumarização das variáveis MIBs (eixo Y) permitindo a configuração da cor, e o tipo (área, empilhado ou linha);
- 4.13.3.22. O sistema deve ser capaz de mapear automaticamente as interfaces, módulos de memória e CPUs, ou de qualquer outro tipo objeto que possua uma OID para listagem (tabela SNMP),
- 4.13.3.23. O sistema deve ser capaz de associar as configurações de coletas e gráficos aos objetos que foram mapeados de forma automática;
- 4.13.3.24. O sistema deve ser capaz de fazer o mapeamento automático das políticas e classes QoS dos equipamentos com o objetivo de exibir as estatísticas de funcionamento das mesmas (matches, drops, discard e tráfego);
- 4.13.3.25. O sistema deve permitir ao usuário emitir relatórios TopN, por período



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

selecionável, de todas as variáveis sumarizadas pelo sistema;

- 4.13.3.26. O sistema deverá possuir recurso para alteração dos nomes dos elementos de rede gerenciados ou mesmo de seus respectivos endereços de gerência, sem o comprometimento do histórico armazenado;
- 4.13.3.27. O sistema deve ser capaz de provisionar de forma automática e via protocolos seguros como SSH, as probes através da especificação de scripts para criação e remoção das mesmas;
- 4.13.3.28. O sistema deve ser capaz de disponibilizar um recurso para projeção futura das variáveis sumarizadas baseada num período dos valores históricos;
- 4.13.3.29. O resultado dessa projeção deve ser disponibilizado em relatórios gráficos e textual.
- 4.13.3.30. A solução de monitoração deverá disponibilizar visualização gráfica ou lógica da topologia da rede MPLS, permitindo a organização dos elementos monitorados de forma hierárquica, de acordo com a estrutura definida pela CONTRATANTE.
- 4.13.3.31. A solução deverá permitir a navegação entre diferentes níveis da topologia, possibilitando o detalhamento de elementos agregadores e seus respectivos componentes.
- 4.13.3.32. A solução deverá disponibilizar mecanismos visuais ou equivalentes de indicação de alarmes e estados operacionais, permitindo identificar situações de normalidade, alerta e falha, considerando sempre o estado mais crítico quando houver dependência hierárquica entre elementos.
- 4.13.3.33. A solução deverá permitir customização da visualização, incluindo, quando aplicável, definição de plano de fundo, organização automática dos elementos ou recursos equivalentes que garantam clareza e legibilidade das informações apresentadas.
- 4.13.3.34. A solução deverá permitir a gestão de perfis de acesso por usuário, possibilitando a definição de permissões distintas para visualização, operação e configuração do sistema.

4.13.4. SISTEMA DE GERÊNCIA DE ALARMES

- 4.13.4.1. O sistema deve possuir uma interface gráfica para visualização de alarmes, com as seguintes características:
- 4.13.4.1.1. Exibição de uma lista de todos os alarmes presentes no sistema com as seguintes informações: Horário inicial do alarme, estado do alarme (ativo ou inativo), dispositivo ao qual o alarme está relacionado, descrição do alarme;
- 4.13.4.1.2. O sistema deve ter algum mecanismo para que seja possível fazer a inibição de qualquer alarme;
- 4.13.4.1.3. Os alarmes inativos devem ser eliminados dessa lista, e após um tempo pré-configurado;
- 4.13.4.1.4. O sistema deve ter uma integração com o sistema de falhas e desempenho para que, ao exibir o alarme, seja possível visualizar o relatório gráfico da coleta e a posição do mesmo no mapa.
- 4.13.4.2. O sistema deve possuir uma interface gráfica para configuração de alarmes, sendo que para cada alarme deve ser possível definir pelo menos, as seguintes características:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.13.4.2.1. Fórmula para que o alarme seja ativo com suporte aos operadores lógicos: *AND*, *OR*; aos operadores condicionais *<*, *>*, *>=*, *<=*, *==* e aos operadores aritméticos *+*, *-*, */*, ***. Exemplo de uma fórmula: ((tráfego de entrada + tráfego de saída) / velocidade > 80% *OR* tamanho dos pacotes > 1000);
- 4.13.4.2.2. Envio de notificações das ocorrências, no mínimo: por *e-mail*, por traps *SNMP* e para tela do usuário;
- 4.13.4.2.3. Número de ocorrências consecutivas para disparo para cada tipo de envio.
- 4.13.4.3. Criticidade do alarme:
 - 4.13.4.3.1. O sistema deve ser capaz de configurar diferentes níveis de criticidade;
 - 4.13.4.3.2. Criação de perfis de alarmes, o qual possui um número ilimitado de alarmes configurados, de modo que seja possível associar aos elementos monitorados;
 - 4.13.4.3.3. O sistema deve ser capaz de fazer a associação dos elementos monitorados aos alarmes de forma automática através de regras preestabelecidas;
 - 4.13.4.3.4. Criação de grupos de usuários para envio de alarmes e associação de quaisquer alarmes a esse grupo;
 - 4.13.4.3.5. Possibilidade para que somente um determinado grupo de usuários tenha visão de um conjunto de alarmes;
 - 4.13.4.3.6. O sistema deve ser capaz de detectar comportamentos anômalos das variáveis sumarizadas baseado num período dos seus valores históricos;
 - 4.13.4.3.7. O sistema deve possibilitar a visualização gráfica dos comportamentos calculados para efeito de depuração da anomalia;
 - 4.13.4.3.8. A detecção de um comportamento anômalo deve gerar um alarme ativo para este fim;
 - 4.13.4.3.9. O sistema deve possuir recursos para correlação de alarmes;
 - 4.13.4.3.10. Através de fórmulas com operadores lógicos, o sistema, deve ser capaz de criar um alarme a partir da verificação de outros alarmes ativos ou não ativos.
- 4.13.4.4. Política de retenção de dados:
 - 4.13.4.4.1. Os dados das variáveis sumarizadas, de 5 em 5 minutos, devem ser armazenados e permitir visualização pelo tempo do contrato.
- 4.13.4.5. Gerência da infraestrutura
 - 4.13.4.5.1. O sistema deverá possuir agentes *SNMP* de gerência *SNMP* que sejam capazes de fornecer as seguintes informações referentes ao seu próprio funcionamento:
 - 4.13.4.5.1.1. Número de coletas por tempo;
 - 4.13.4.5.1.2. Número de objetos calculados;
 - 4.13.4.5.1.3. Número de pacotes *SNMP* enviados e recebidos;
 - 4.13.4.5.1.4. Número de fluxos recebidos;
 - 4.13.4.5.1.5. Tráfego cursado em suas interfaces;
 - 4.13.4.5.1.6. As extensões proprietárias da *MIB-II* para atender o item devem ser entregues em notação *ASN.1* (formato compilável para uma ferramenta de gerência externa).

4.14. RELATÓRIOS

- 4.14.1. Os relatórios previstos neste item deverão estar disponíveis para acesso da CONTRATANTE por meio de interface WEB, acessível mediante autenticação.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.14.2. A solução deverá permitir a exportação dos relatórios, no mínimo, em formato PDF (Portable Document Format), sem prejuízo de outros formatos eventualmente disponibilizados.
- 4.14.3. A solução deverá disponibilizar relatórios de disponibilidade dos serviços, com consolidações diária, semanal e mensal, contemplando indicadores de desempenho e utilização dos recursos da rede, bem como análise de tendência.
- 4.14.4. A solução deverá disponibilizar relatórios de tráfego, preferencialmente com consolidação diária, contendo séries históricas que permitam a análise do desempenho e das tendências de utilização dos recursos da rede, incluindo, no mínimo, informações sobre largura de banda utilizada e volume de tráfego por circuito.
- 4.14.5. A solução deverá disponibilizar relatório de acompanhamento de chamados, com periodicidade mensal, contendo, no mínimo, data e hora de abertura e encerramento, identificação do elemento afetado (circuito e/ou equipamento) e descrição do atendimento realizado.
- 4.14.6. A solução deverá disponibilizar relatórios de reincidência, permitindo a identificação de falhas ou degradações recorrentes associadas a circuitos e/ou equipamentos monitorados.
- 4.14.6.1. A solução deverá gerar e disponibilizar relatórios de utilização da rede MPLS, contemplando, no mínimo:
- 4.14.6.2. utilização consolidada da totalidade da rede MPLS da DPE-RS;
- 4.14.6.3. utilização discriminada por DPRs.
- 4.15. TREINAMENTO**
- 4.15.1. A CONTRATADA deverá prover treinamentos para todas as soluções contratadas, incluindo operação e configuração de *appliances*, *softwares* e sistemas de gerenciamento/geração de relatórios.
- 4.15.2. Os treinamentos podem ser realizados de forma *online*, via videoconferência, utilizando solução provida pela CONTRATADA.
- 4.15.3. Toda e qualquer infraestrutura que venha a ser necessária para a realização dos treinamentos ficam a cargo da CONTRATADA.
- 4.15.4. Os treinamentos deverão ser estruturados em duas etapas, totalizando 12 (doze) horas-aula por turma, sendo que o serviço deverá contemplar 2 (duas) turmas distintas, cada uma com até 8 (oito) participantes. Assim, o total mínimo previsto será de 24 (vinte e quatro) horas-aula, considerando as duas turmas:
- 4.15.4.1. A primeira etapa de cada turma deverá ser iniciada antes da instalação das soluções contratadas, podendo ser continuada após a instalação, desde que não ultrapasse a primeira semana subsequente à instalação.
- 4.15.4.2. A segunda etapa, de caráter revisional, deverá ser realizada para cada uma das turmas após um mês da instalação das soluções contratadas.
- 4.15.5. Os treinamentos deverão ser providos por técnicos com amplo conhecimento na solução a ser apresentada.
- 4.15.6. A CONTRATADA poderá realizar a substituição dos instrutores, em casos excepcionais, devendo comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias antes do início da primeira etapa de cada turma.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.15.7. A CONTRATADA deverá entregar Certificado de conclusão do treinamento para cada um dos participantes das duas turmas.

4.16. GESTÃO DE ATUALIZAÇÕES (PATCHES E FIRMWARE)

4.16.1. A CONTRATADA é integralmente responsável por manter, durante a execução do contrato, todos os equipamentos e soluções de software (será considerado software, neste contexto, entre outros, firmware, sistemas operacionais, aplicações, etc.) em estado de suporte ativo pelo fabricante e com a última versão de segurança homologada.

4.16.2. Todas as atualizações e correções (patches) de softwares, necessárias para o cumprimento dos requisitos e SLAs, deverão ser realizadas sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

4.16.3. As atualizações devem contemplar os sistemas operacionais dos appliances, as aplicações de gerenciamento, de monitoramento e de geração de relatórios, assim como todo e qualquer software que componha o backbone.

4.17. GESTÃO DO CICLO DE VIDA (END OF LIFE – EoL e END OF SUPPORT – EoS)

4.17.1. A CONTRATADA deverá, durante a execução do contrato, garantir que todos os componentes da solução — incluindo equipamentos, softwares e licenças/subscrições — possuam ciclo de suporte e atualização ativo (End of Life / End of Support - EoL/EoS).

4.17.2. Não serão aceitos componentes que já estejam em condição de EoL/EoS na data de emissão da Ordem de Serviço.

4.17.3. A CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE com antecedência sobre qualquer componente que venha a atingir o status de EoL/EoS durante a execução do contrato. A substituição do componente EoL/EoS (seja hardware ou software) deverá ser realizada sem qualquer ônus ou custo adicional para a CONTRATANTE.

4.18. GESTÃO DE VULNERABILIDADES E RESPOSTA

4.18.1. A CONTRATADA será responsável pela gestão proativa de vulnerabilidades relacionadas aos softwares dos equipamentos e CPEs que compõem a solução fornecida, incluindo identificação, avaliação, correção e aplicação de atualizações necessárias para manter a segurança e estabilidade dos dispositivos.

4.18.2. A CONTRATADA deverá monitorar ativamente as fontes de informação de segurança para identificar vulnerabilidades (CVEs) que afetem o escopo do contrato antes que sejam exploradas.

4.18.3. Toda vulnerabilidade identificada deverá ser classificada de acordo com a escala de risco do CVSS (Common Vulnerability Scoring System) ou equivalente (Crítica, Alta, Média, Baixa), conforme o impacto potencial nos serviços da CONTRATANTE.

4.18.4. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE sobre vulnerabilidades críticas ou de alto risco após sua identificação, seja por ferramenta própria, notificação de fabricante ou alerta de segurança pública (CERT.br, CVE, NIST, etc.).



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.18.5. Quando a CONTRATANTE notificar formalmente a CONTRATADA sobre a detecção de uma vulnerabilidade não relatada, a CONTRATADA terá prazo para iniciar a investigação do achado.
- 4.18.6. A CONTRATADA deverá executar as ações de Remediação (aplicação do patch do fabricante, por exemplo) ou Mitigação (implementação de controles compensatórios) mediante aprovação da CONTRATANTE.
- 4.18.7. Quando a Remediação (patch) não for viável ou imediata (ex: problemas de estabilidade, falta de patch do fabricante, entre outros), a CONTRATADA deverá, dentro do prazo de remediação, apresentar à CONTRATANTE um Plano de Controles Compensatórios (ex: regras adicionais de Firewall, ajustes de IPS, isolamento de segmento de rede, entre outros) que reduzam o risco para um nível aceitável. Neste caso, a vulnerabilidade será considerada resolvida para fins de SLA se o Controle Compensatório for implementado com sucesso.
- 4.18.8. A Aceitação Formal de Risco para vulnerabilidades Críticas e Altas só poderá ser realizada mediante autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE, acompanhada de um parecer formal de risco da CONTRATADA, isentando-a de responsabilidade pela falha na mitigação apenas após a aceitação do risco.
- 4.18.9. A CONTRATADA deverá fornecer um relatório mensal de postura de vulnerabilidades, demonstrando que o percentual de ativos com vulnerabilidades Críticas ou Altas é de zero, salvo as vulnerabilidades formalmente aceitas pela CONTRATANTE.
- 4.19. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**
- 4.19.1. Em momento considerado oportuno, pela CONTRATANTE, deverá ser constituída uma Comissão de Transição, composta por integrantes da CONTRATADA e da CONTRATANTE, e que será presidida por um integrante da CONTRATANTE.
- 4.19.2. Essa Comissão definirá o Plano de Transição com o objetivo de minimizar os impactos do processo de transição da prestadora de serviço, sobre a continuidade dos serviços contratados, em face de eventual transição contratual motivada pelo término de sua vigência.
- 4.19.3. O Plano de Transição deverá definir responsabilidades, prazos e ações a serem realizadas pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.
- 4.19.4. O ônus financeiro referente ao investimento eventualmente realizado pela CONTRATADA para atendimento ao Plano de Transição será da CONTRATADA.
- 4.19.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar, na forma que vier a ser estabelecida pela CONTRATANTE, os itens necessários para a continuidade do serviço contratado, compreendendo bases de dados, roteiros de atendimentos (*scripts*), configuração de ativos de rede, documentação e demais informações necessárias à continuidade do serviço e à tomada de decisões da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 4.19.6. Caberá à CONTRATADA a transferência de conhecimentos à Comissão formada por ocasião da transição.
- 4.19.7. No prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá ativar todos os circuitos arrolados no Anexo II.b.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

O desatendimento deste item resultará em sanção administrativa, sem afastar as demais cominações legais.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1. Obedecer rigorosamente às especificações do objeto constantes deste Termo de Referência, da proposta apresentada e do ato convocatório, cumprindo os prazos estabelecidos.
- 5.2. Responsabilizar-se pelo transporte dos equipamentos até as dependências da CONTRATANTE, como também pelas despesas a eles inerentes.
- 5.3. Responsabilizar-se por todos os prejuízos que porventura ocasionar à CONTRATANTE ou a terceiros, em razão da execução do contrato, por atos comissivos e omissivos praticados por seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 5.4. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta se submeterá às sanções e as demais penalidades constantes do Instrumento Convocatório.
- 5.5. Atender prontamente todas as recomendações da CONTRATANTE, que visem a regular execução do Contrato.
- 5.6. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados com as características e funcionamento de *software* e *Hardware* cotado.
- 5.7. Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato.
- 5.8. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 5.9. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária e recusar os materiais, equipamentos e softwares empregados que julgar inadequado.
- 5.10. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 5.11. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por: profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços.
- 5.12. Emitir fatura no valor pactuado e condições do Contrato, apresentando-a a CONTRATANTE para ateste e pagamento. **Para fins de faturamento, não serão aceitas Notas Fiscais emitidas com natureza da operação diferente da prevista na Tabela 1 deste Termo de Referência.**
- 5.13. Para os fornecimentos beneficiados por isenção de ICMS com fundamento no inciso CXX, art. 9º do Decreto Estadual nº 37.699, de 26 de agosto de 1997, deverá ser feita a indicação do valor do desconto e do respectivo número do empenho no documento fiscal, conforme nota 03 do mesmo inciso.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 5.14. A CONTRATADA deverá informar nas tabelas de preços conforme **ANEXO III – Modelo de Proposta Comercial do Edital**, os valores a serem praticados na vigência do contrato.
- 5.15. Os preços cotados deverão ser obrigatoriamente expressos em REAIS (R\$) e deverão abranger todas as despesas necessárias ao cumprimento do objeto licitado, neles estando incluídos todos os impostos, taxas, mão-de-obra, equipamentos, materiais, peças, frete, seguro, manutenções, deslocamento de técnicos e diárias, e quaisquer outras, ressalvada a hipótese de reajuste de preços prevista no Artigo 110 da Lei Federal n.º 14.133/2021.
- 5.16. Para as solicitações de adição de novos pontos e *upgrades* de velocidade dos *links* os valores praticados para a velocidade pretendida serão utilizados como referência os preços da planilha de formação de preços conforme **ANEXO III – Modelo de Proposta Comercial do Edital**.
- 5.17. A CONTRATADA deverá executar todos os serviços de instalação, integração, testes de funcionamento e operação e desinstalação de todos os produtos e *softwares* fornecidos em atendimento ao especificado neste Termo de Referência.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

1. Receber o objeto e conferir as especificações técnicas com as constantes neste Termo de Referência, no instrumento convocatório e na proposta da CONTRATADA, efetuando rigoroso controle de qualidade dos produtos entregues, recusando-o na hipótese de desconformidade com as características pretendidas e registrando as eventuais ocorrências irregulares;
- 6.2. Informar à CONTRATADA sobre as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a entrega do objeto e as eventuais alterações efetuadas em tais preceitos;
- 6.3. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, relacionados com o objeto pactuado;
- 6.4. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, quaisquer irregularidades verificadas no objeto fornecido;
- 6.5. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA o não recebimento do objeto, apontando as razões da sua desconformidade com as especificações contidas neste Termo de Referência, no instrumento convocatório ou na proposta apresentada;
- 6.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento devido pela aquisição pretendida, nas datas e prazos estipulados contratualmente, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências das condições e preços pactuados no Contrato, principalmente no que se refere ao correto faturamento, por parte da CONTRATADA, nos termos do item 5.12.
- 6.7. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato;
- 6.8. Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo ou danificar seus bens patrimoniais ou ser prejudicial à saúde dos servidores;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 6.9. Informar à CONTRATADA, dentro do período de garantia, os novos locais para prestação da assistência técnica, caso ocorra remanejamento de equipamentos para outras unidades administrativas da CONTRATANTE, não informadas neste Termo de Referência;
- 6.10. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos Produtos, objetos deste Termo de Referência.

7. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

- 7.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por fiscais do CONTRATANTE e pelo gestor do contrato, designados pelo responsável do órgão, devendo ser comunicada à CONTRATADA as eventuais ocorrências apuradas;
- 7.2. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA qualquer tipo de informação que seja necessária para o correto cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência.

8. RELAÇÃO DE DOCUMENTOS

- 8.1. **DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**
- 8.1.1. **Declaração de Capacidade Técnica, podendo ser comprovada por meio de um ou mais atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços de comunicação de dados com atendimento a 90 (noventa) endereços distintos, sendo admitido o somatório de atestados para comprovação dos quantitativos exigidos.**
- 8.1.2. **Os atestados deverão demonstrar experiência em ambiente corporativo compatível com a complexidade da contratação, contemplando organização(ões) com pelo menos 1.000 (mil) colaboradores.**
- 8.1.3. **Para fins deste Edital, entende-se por colaboradores os membros, servidores, empregados, administradores, estagiários, prestadores de serviço e quaisquer outras pessoas que atuem em nome da organização de direito público ou privado.**
- 8.1.4. Somente serão considerados os atestados que atendam às seguintes condições:
- 8.1.4.1. Ser apresentado em via original, cópia autenticada ou cópia eletrônica.
- 8.1.4.2. Apresentar razão social, CNPJ e endereço completo do emissor do atestado.
- 8.1.4.3. Apresentar razão social, CNPJ e endereço completo do LICITANTE.
- 8.1.4.4. Apresentar a especificação do equipamento/serviço realizado, citando as características e o equipamento/serviço entregue.
- 8.1.4.5. Indicar local e data da emissão do atestado.
- 8.1.4.6. Apresentar assinatura e identificação do emitente: nome, cargo ou função, telefone e e-mail para contato.
- 8.1.5. Comprovante de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto, outorgada pelo poder concedente (ANATEL), tais como Certificado



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ou Extrato de Publicação no Diário Oficial para exploração de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), SRTT (Serviço de Rede de Transporte de Telecomunicações) ou SLE (Serviço Limitado Especializado) nas modalidades de serviços de circuito e de rede especializados, emitidos pela ANATEL.

9. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

Nome do Responsável técnico: Henrique Novello Neto
Cargo: Coordenador da Unidade de Infraestrutura e Redes
Matrícula: 4460359

Nome do Responsável pelo certame: Liandro Cambraia Soares
Cargo: Diretor de Tecnologia da Informação
Matrícula: 5002524



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO II.a DO TERMO DE REFERÊNCIA

MPLS –ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Este Acordo de Nível de Serviço visa garantir a disponibilidade e a qualidade dos serviços contratados, abrangendo parâmetros de segurança, performance e a plena adequação da solução às necessidades da CONTRATANTE.
- 1.2. O descumprimento das metas estabelecidas, após avaliação mensal conjunta dos eventuais fatores impeditivos, acarretará glosas no pagamento mensal correspondente ao serviço.
- 1.3. A aferição dos indicadores de desempenho será realizada pela CONTRATADA e submetida à auditoria e validação da CONTRATANTE (ou de terceiro por ela indicado) previamente à emissão das faturas.
- 1.4. A aplicação de glosas por violação do SLA não exime a CONTRATADA das demais sanções administrativas e contratuais cabíveis.
- 1.5. A CONTRATADA não poderá se valer do Acordo de Nível de Serviço para uma entrega de solução precária, na qual opte por sofrer glosas para não realizar investimentos necessários para cumprir com qualidade o serviço ofertado.
- 1.6. A fim de evitar ambiguidades, usaremos os seguintes termos para este anexo:
 - 1.6.1. Circuito de Acesso Central: enlace principal de alta disponibilidade que interliga o Datacenter/Sede da CONTRATANTE ao Backbone da CONTRATADA, atuando como ponto de agregação para todo o tráfego da rede;
 - 1.6.2. Circuitos de Acesso Remoto: enlaces que promovem a conectividade das DPRs à Rede MPLS;
 - 1.6.3. Rede MPLS: compreende o conjunto formado por todos os circuitos de acesso e a infraestrutura de transporte que viabiliza a conectividade lógica objeto deste Termo de Referência.

2. MONITORAÇÃO PROATIVA

- 2.1. A Plataforma de Monitoração Proativa da CONTRATADA deve ser capaz de identificar automaticamente qualquer interrupção ou degradação de QoS em, no máximo, **10 (dez) minutos** contados a partir da ocorrência real do evento registrado nos logs dos equipamentos de rede, devendo ocorrer a abertura automática de ticket em seu sistema de atendimento nos casos de alarme de interrupção ou de detecção de degradação crítica do serviço, conforme critérios técnicos e níveis de severidade definidos em conjunto entre as partes e formalizados após a assinatura do contrato.
- 2.2. A Plataforma de Monitoração Proativa deve estar ativa e disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante os 365/366 dias do ano.
- 2.3. A disponibilidade da Plataforma de Monitoração Proativa será calculada, onde se aplicar, pelos mesmos critérios estabelecidos a um Circuito de Acesso no item 4 deste anexo;
- 2.4. A CONTRATADA deverá identificar em, no máximo, **10 (dez) minutos** contados a partir da ocorrência real da indisponibilidade da Plataforma de Monitoração



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Proativa.

- 2.5. O incidente na Plataforma de Monitoração Proativa seguirá o mesmo fluxo proposto no item 3 deste anexo, onde se aplicar.
- 2.6. A CONTRATANTE reserva-se o direito de manter sistema próprio de monitoramento para verificação contínua da disponibilidade da URL (portal web) da Plataforma de Monitoração Proativa fornecida pela CONTRATADA.
 - 2.6.1. A perda de conectividade com a referida URL, registrada pelos sistemas da CONTRATANTE, será considerada evidência de indisponibilidade do serviço.
 - 2.6.2. Uma vez detectada a indisponibilidade do acesso ao portal, será aplicada automaticamente a glosa, cabendo integralmente à CONTRATADA o ônus da prova em contrário.
 - 2.6.3. Para fins de contestação da glosa, a CONTRATADA deverá comprovar tecnicamente que a falha de acesso decorreu de:
 - 2.6.3.1. indisponibilidade na rede interna da CONTRATANTE ou no seu acesso à Internet;
 - 2.6.3.2. bloqueios de segurança efetuados pela CONTRATANTE;
 - 2.6.3.3. eventos excludentes previstos neste Termo de Referência que não guardem relação com a infraestrutura de hospedagem da ferramenta.
 - 2.6.4. A ausência de logs ou dados na ferramenta da CONTRATADA durante o período de indisponibilidade não será aceita como justificativa para o cancelamento da glosa, prevalecendo os registros de contraprova da CONTRATANTE.
 - 2.6.5. Qualquer alteração técnica na Rede MPLS, deve estar atualizada, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas corridas**, na Plataforma de Monitoração Proativa, contados da efetivação de qualquer modificação física ou lógica, ativação, remanejamento, alteração de parâmetros técnicos/contratuais, desativação definitiva dos circuitos ou outros.
 - 2.6.6. A ocorrência de interrupção no serviço deverá ser comunicada imediatamente à CONTRATANTE, através de sistema de notificação automática a ser disponibilizado pela CONTRATADA, mediante envio de e-mail aos endereços cadastrados pela CONTRATANTE.

3. FLUXO DE COMUNICAÇÃO E REPORTE

- 3.1. O fluxo de comunicação com a CONTRATANTE é parte integrante do SLA e deverá ser rigorosamente observado:
 - 3.1.1. imediatamente após o acionamento ou detecção proativa, a CONTRATADA registrará o evento com as seguintes informações:
 - 3.1.1.1. número do ticket de atendimento;
 - 3.1.1.2. data e hora da abertura;
 - 3.1.1.3. circuito/localidade;
 - 3.1.1.4. motivo da interrupção/falha do serviço;
 - 3.1.1.5. histórico desse circuito;
 - 3.1.1.6. descrição do que precisará ser feito para solucionar o problema;
 - 3.1.1.7. prazo/previsão para a total resolução do problema que motivou a abertura do chamado técnico;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 3.1.1.8. se possível, o Nível de Recorrência do incidente (se novo, recorrente ou reincidente);
- 3.1.1.9. a identificação dos envolvidos (técnicos e atendentes) com as respectivas formas de contato (telefone, e-mail e outros).
- 3.1.2. Uma vez detectado o incidente, a CONTRATADA dispõe de até **20 (vinte) minutos** para notificar formalmente a CONTRATANTE sobre a existência da falha, independentemente de qualquer acionamento por parte desta.
- 3.1.3. A CONTRATADA deverá informar o status do reparo a cada **1 (uma) hora corrida**, fornecendo a situação detalhada das ações saneadoras em curso e a previsão de Tempo para Restabelecimento (PTR) do serviço sempre que disponível. Decorridas **4 (quatro) horas** da abertura do chamado sem a normalização do serviço, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente apresentar previsão formal de Tempo para Restabelecimento (PTR), devidamente justificada tecnicamente, a qual deverá ser atualizada a cada novo reporte até a completa normalização.
- 3.1.4. O status e detalhes do reparo deverão estar em formato de arquivo editável e serem enviados por meios eletrônicos, incluindo (mas não limitado a) e-mail, mensagens via serviços populares de chat e portal de monitoramento/sistema de gerência da CONTRATADA.
- 3.1.5. após o restabelecimento, a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE e disponibilizar o relatório de tempo de indisponibilidade oficial para validação e cálculo do SLA;
- 3.1.6. os chamados técnicos só poderão ser encerrados por um técnico da CONTRATADA, que deverá entrar em contato com a CONTRATANTE, para encerrar os chamados solucionados.
- 3.2. Será considerada notificada a CONTRATANTE após 3 (três) tentativas de contato, com intervalo mínimo de 30 (trinta) minutos, com os técnicos desta sem sucesso através dos meios combinados oportunamente. Neste caso, a CONTRATADA deverá registrar as tentativas no campo "Histórico" do chamado.

4. DISPONIBILIDADE

- 4.1. A Rede MPLS deve permanecer disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 4.2. Será considerada indisponibilidade em um Circuito de Acesso quando:
 - 4.2.1. houver interrupção total de comunicação entre o circuito e a Sede, caracterizada pela perda de 100% (cem por cento) dos pacotes em teste de transmissão consistente no envio de 300 pacotes de 1500 bytes por segundo, em um intervalo de **60 (sessenta) segundos**, entre um servidor no Datacenter da CONTRATANTE e o CPE do ponto remoto;
 - 4.2.1.1. **Nota técnica:** caso a interrupção ocorra em **80% (oitenta por cento)** ou mais dos circuitos de acesso, a indisponibilidade será considerada no Circuito de Acesso Central.
 - 4.2.2. Ocorrer o descumprimento dos níveis de serviço relacionados à Qualidade de Serviço (QoS) do circuito na comunicação com a Sede, conforme os seguintes parâmetros:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 4.2.2.1. **latência** – calculada pela média aritmética do tempo de ida e volta (RTT) dos pacotes; será considerada indisponibilidade quando a média for **maior que 50 ms (cinquenta milissegundos)**;
- 4.2.2.2. **perda de pacotes** - calculada pela taxa de perda de pacotes; será considerada indisponibilidade quando a taxa de perda **maior que 0,5% (zero vírgula cinco por cento)**;
- 4.2.2.3. **jitter** - calculada pela variação da latência observado dos pacotes; será considerada indisponibilidade quando a média da variação for **maior que 20 ms (vinte milissegundos)**.
- 4.2.2.4. A medição da QoS será realizada sobre a média dos resultados em um intervalo de 15 minutos. Para o cálculo, será considerada a média do envio e recepção, entre um servidor no Datacenter da CONTRATANTE e o CPE do ponto remoto, de 300 pacotes de 64 bytes transmitidos a cada segundo durante um intervalo de 5 minutos. Será considerada indisponibilidade quando houver uma sequência de 3 (três) não atendimentos aos acordos de nível de serviço.
- 4.2.2.4.1. **Nota técnica:** caso os mesmos descumprimentos de QoS ocorram em **80% (oitenta por cento)** ou mais dos circuitos de acesso, a indisponibilidade será considerada no Circuito de Acesso Central.
- 4.3. A CONTRATANTE se reserva o direito de avaliar as características técnicas do serviço em conjunto com a CONTRATADA, podendo ainda requerer, a qualquer tempo, laudo oficial a respeito de quaisquer delas, inclusive de terceiros para comprovar a qualidade do serviço.
- 4.4. O tempo de indisponibilidade compreende o intervalo entre o início da falha e a sua total recuperação.
- 4.4.1. O marco inicial da indisponibilidade será o momento do registro do chamado técnico junto à CONTRATADA, o qual deverá ser gerado automaticamente via sistema de monitoramento proativo da solução.
- 4.4.2. O marco final (recuperação total) será o horário registrado pelo sistema de gerência disponibilizado à CONTRATANTE, após a efetiva normalização do serviço e a validação com a equipe da CONTRATANTE.
- 4.5. Na ocorrência de indisponibilidades reincidentes em períodos inferiores a 03 (três) horas, contadas a partir do último restabelecimento, o tempo de interrupção será contabilizado de forma contínua, do início da primeira ocorrência até o encerramento definitivo da última.
- 4.6. Não serão computados como indisponibilidade os seguintes excludentes:
 - 4.6.1. as interrupções de responsabilidade da CONTRATANTE;
 - 4.6.2. as interrupções programadas por parte da CONTRATADA, desde que:
 - 4.6.2.1. a CONTRATADA comunique à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
 - 4.6.2.2. a CONTRATANTE dê sua anuência antes da execução; e
 - 4.6.2.3. ocorram em janelas de madrugada ou finais de semana, visando a minimizar os impactos aos serviços da CONTRATANTE.
 - 4.6.3. quando a CONTRATANTE ultrapassa de forma sustentada a banda contratada, gerando descarte de pacotes ou aumento de latência por saturação induzida;
 - 4.6.4. as falhas restritas a camadas superiores (aplicações, servidores, ERP, e-mail,



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- entre outros) nas quais a CONTRATADA comprove, mediante testes de Camada 2 e 3, a plena operabilidade e entrega dos parâmetros de QoS do circuito;
- 4.6.5. as interrupções por ordens judiciais ou determinações de órgãos reguladores (ANATEL) que obriguem a suspensão do serviço ou o desligamento temporário da infraestrutura.
- 4.6.6. as interrupções causadas por desastres naturais de proporções catastróficas (inundações severas e terremotos, entre outros), atos de guerra, terrorismo ou sabotagem externa comprovada;
- 4.6.6.1. **Nota Técnica:** Não se enquadram nesta exclusão interrupções por rompimento de cabos ou fibras ópticas, sendo tais eventos considerados riscos inerentes à atividade de telecomunicações e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.7. A disponibilidade mensal de cada um dos Circuitos de Acesso será calculada de acordo com a seguinte equação:

$$D\% = [(To - Ti) / To] * 100$$

Onde:

D% = disponibilidade mensal

To = período de operação, em minutos (1 mês = 43.200 minutos)

Ti = somatório das indisponibilidades do circuito de acesso durante o período de operação (1 mês), em minutos

- 4.7.1. O período de apuração para as indisponibilidades do mês compreende o intervalo entre às 0h (zero hora) do dia 1º (primeiro) e às 24h (vinte e quatro horas) do último dia de cada mês.
- 4.7.2. Nos meses de ativação ou desativação do circuito, o valor de To será calculado proporcionalmente aos dias em que o serviço permaneceu ativo, expresso em minutos.
- 4.8. No caso de indisponibilidade de responsabilidade da CONTRATADA serão aplicadas glosas proporcionais ao período de disponibilidade mensal (D%), conforme cálculo acima.

5. PRAZOS PARA REPARO/RESTABELECIMENTO

- 5.1. Na ocorrência de indisponibilidade em qualquer ponto da Rede MPLS, a CONTRATADA deverá restabelecer a integral operabilidade do serviço nos seguintes prazos máximos, definidos em função da distância da localidade onde se verificou o incidente:
- 5.1.1. **2 (duas) horas para localidades situadas na Capital (Porto Alegre);**
- 5.1.2. **4 (quatro) horas para localidades situadas até 300 km (trezentos quilômetros) da Capital;**
- 5.1.3. **6 (seis) horas para localidades situadas a uma distância superior de 300 km (trezentos quilômetros) da Capital.**



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 5.2. Para fins de cálculo da distância, será utilizada como referência a tabela oficial do DAER-RS (Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem do Rio Grande do Sul), em sua versão mais atualizada na data da ocorrência do incidente.
- 5.3. Além dos prazos individuais por localidade, a CONTRATADA deverá manter um Tempo Médio de Reparo Global Mensal de, no máximo, **04 (quatro) horas**.

6. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIVERSOS

- 6.1. As solicitações da CONTRATANTE poderão ser formalizadas por e-mail à CONTRATADA e/ou contato telefônico junto à Central de Atendimento da CONTRATADA e/ou abertura de registro no Portal de Serviços da CONTRATADA e/ou Serviço de mensagens de texto, do modo que for mais conveniente para a CONTRATANTE para cada incidente.
- 6.2. O prazo para atendimento iniciará no momento da solicitação formal e encerrará com a efetiva conclusão do serviço, devidamente registrada no sistema de gerência acessível à CONTRATANTE, observada a necessidade de viabilidade técnica para a execução.
- 6.3. Os serviços diversos e seus respectivos prazos máximos de atendimento estão definidos conforme segue:
- 6.3.1. Alteração da Taxa de Transmissão:**
- 6.3.1.1. Prazo máximo para a alteração da taxa de transmissão de um enlace e a atualização das informações na solução de gerência: **30 (trinta) dias corridos**.
- 6.3.1.2. A CONTRATADA deverá emitir parecer sobre viabilidade técnica em até **7 (sete) dias corridos** após a solicitação, sem prejuízo do prazo máximo de execução.
- 6.3.2. Ativação de Novos Endereços:**
- 6.3.2.1. Prazo máximo para instalação de um novo endereço, por exemplo, uma nova DPR, e a atualização das informações na solução de gerência: **30 (trinta) dias corridos**.
- 6.3.2.2. A CONTRATADA deverá emitir parecer sobre viabilidade técnica em até **7 (sete) dias corridos** após a solicitação, sem prejuízo do prazo máximo de execução.
- 6.3.3. Mudança de Endereço (Relocação):**
- 6.3.3.1. Prazo máximo para alteração de endereço para um novo local, por exemplo, troca de endereço de uma DPR, e a atualização das informações na solução de gerência: **30 (trinta) dias corridos**.
- 6.3.3.2. A CONTRATADA deverá emitir parecer sobre viabilidade técnica em até **7 (sete) dias corridos** após a solicitação, sem prejuízo do prazo máximo de execução.
- 6.3.4. Desmobilização de Infraestrutura:**
- 6.3.4.1. Prazo máximo para a retirada de equipamentos e/ou de infraestrutura sem uso: **15 (quinze) dias corridos**.
- 6.3.5. Configurações Lógicas em Roteadores:**
- 6.3.5.1. Prazo máximo para alterações de configurações básicas nos roteadores, envolvendo QoS, DHCP, DNS, SNMP, rede LAN, entre outros: **24 (vinte e quatro) horas corridas**.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6.3.6. Relatório de Causa Raiz (Root Cause Analysis):

6.3.6.1. Prazo máximo para apresentação do Relatório de Causa Raiz em até **2 (dois) dias úteis**.

6.3.7. Planejamento de Capacidade (Capacity Planning):

6.3.7.1. Prazo máximo para apresentação de relatório de Planejamento de Capacidade em até **5 (cinco) dias úteis**.

6.3.8. Relatório de Qualidade e Desempenho (QoS):

6.3.8.1. Prazo máximo para emissão de relatório de qualidade e desempenho da transmissão (QoS) de quaisquer dos circuitos de acesso: **5 (cinco) dias úteis**.

6.3.9. Inventário:

6.3.9.1. Prazo máximo para apresentação relatório de inventário atualizado: **2 (dois) dias úteis**.

6.4. Além do suporte técnico para correção de falhas, a CONTRATADA deverá disponibilizar canal para abertura de chamados de natureza consultiva, administrativa ou de planejamento.

6.4.1. Trataremos como atendimento consultivo chamados abrangendo, entre outros, Consulta Técnica, Resposta a Ofícios e Questionários, Elaboração de respostas formais a solicitações da CONTRATANTE ou órgãos de controle, Solicitação de Orçamentos, Apoio a Projetos.

6.4.2. Prazos máximos para atendimento consultivo:

Nível	Descrição	Prazo Máximo
Simple	Esclarecimentos técnicos pontuais e dúvidas sobre o contrato.	02 (dois) dias úteis
Médio	Resposta a Ofícios, Relatórios de Desempenho Ad-hoc e Notas Técnicas.	05 (cinco) dias úteis
Complexo	Propostas Comerciais/Orçamentos e Projetos de Viabilidade Técnica.	10 (dez) dias úteis

6.4.3. Em casos de excepcional complexidade, a CONTRATADA poderá solicitar a dilação do prazo, desde que justificada e aprovada pela fiscalização da CONTRATANTE antes do vencimento do prazo original.

7. SLA DE SEGURANÇA E CICLO DE VIDA TECNOLÓGICO

7.1. Gestão de Vulnerabilidades e Patches

7.1.1. A CONTRATADA é responsável pelo monitoramento contínuo de vulnerabilidades nos ativos da Rede MPLS. Toda e qualquer intervenção para atualização de *firmwares* ou aplicação de correções (*patches*) deverá ser realizada sem ônus adicionais para a CONTRATANTE e, também, deverá ser precedida de aprovação formal e realizada em janela de manutenção acordada entre as partes.

7.1.2. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE sobre vulnerabilidades críticas ou de alto risco em até 48 (quarenta e oito) horas corridas após sua identificação, seja por ferramenta própria, notificação de fabricante ou alerta de



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

segurança pública (CERT.br, CVE, NIST, etc.).

- 7.1.3. Quando a CONTRATANTE notificar formalmente a CONTRATADA sobre a detecção de uma vulnerabilidade não relatada, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas para iniciar a investigação do achado.
- 7.1.4. Identificada uma vulnerabilidade, a CONTRATADA deverá submeter uma Proposta Técnica de Remediação, observando a criticidade baseada no padrão CVSS (*Common Vulnerability Scoring System*), nos seguintes prazos máximos para envio:
 - 7.1.4.1. Vulnerabilidades Críticas (CVSS 9.0 a 10.0): até **05 (cinco) dias corridos**;
 - 7.1.4.2. Vulnerabilidades Altas (CVSS 7.0 a 8.9): até **10 (dez) dias corridos**;
 - 7.1.4.3. Demais Vulnerabilidades (CVSS < 7.0): até **15 (quinze) dias corridos**.
- 7.1.5. A Proposta Técnica de Remediação deverá conter, no mínimo:
 - 7.1.5.1. identificação da vulnerabilidade (Código CVE) e pontuação CVSS;
 - 7.1.5.2. relação de ativos afetados (hardware, versões de software ou firmware);
 - 7.1.5.3. descrição do impacto potencial para a Rede MPLS;
 - 7.1.5.4. solução proposta (instalação de patch, upgrade de versão ou medida mitigadora/workaround);
 - 7.1.5.5. Plano de Execução, incluindo tempo estimado de indisponibilidade e Plano de Contingência (*Rollback*) em caso de falha;
 - 7.1.5.6. evidência de testes realizados em ambiente controlado pela CONTRATADA.
- 7.1.6. Após a aprovação da proposta pela CONTRATANTE, as partes definirão a janela de execução, observando a celeridade necessária e a disponibilidade operacional da instituição.
- 7.1.7. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, exigir evidências técnicas da aplicação das correções nos equipamentos da rede.
- 7.2. **Manutenção de Firmware/software e Estabilidade:**
 - 7.2.1. A CONTRATADA é responsável pela gestão do ciclo de vida das versões de software e *firmware* de todos os ativos da rede, garantindo que operem em versões homologadas e estáveis indicadas pelos fabricantes.
 - 7.2.2. Sempre que for disponibilizada uma nova versão estável ou correção de *bugs* funcionais que impactem a estabilidade da Rede MPLS, a CONTRATADA deverá submeter uma Proposta Técnica de Atualização para análise da CONTRATANTE, observando o prazo de até **30 (trinta) dias corridos** após o lançamento oficial da versão pelo fabricante.
 - 7.2.3. Toda proposta de atualização, seja de hardware (firmware) ou software, deverá conter obrigatoriamente:
 - 7.2.3.1. descrição das melhorias, correções de falhas operacionais ou ganhos de performance esperados;
 - 7.2.3.2. relação de ativos afetados (hardware, versões de software ou firmware);
 - 7.2.3.3. descrição do impacto potencial para a Rede MPLS;
 - 7.2.3.4. solução proposta (instalação de patch, upgrade de versão ou medida mitigadora/workaround);
 - 7.2.3.5. evidência de testes realizados em ambiente controlado pela CONTRATADA.
 - 7.2.4. Após a aprovação da proposta pela CONTRATANTE, as partes definirão a janela



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

de execução, observando a celeridade necessária e a disponibilidade operacional da instituição.

7.2.5. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, exigir evidências técnicas da aplicação das correções nos equipamentos da rede.

7.3. Ciclo de Vida (End-of-Life – EoL e End-of-Support - EoS):

7.3.1. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE com antecedência mínima de **180 (cento e oitenta) dias** sobre a entrada de qualquer componente deste edital em ciclo de obsolescência, apresentando o respectivo plano de substituição tecnológica. A substituição do componente EoL/EoS (seja hardware ou software) deverá ser realizada no prazo máximo de **60 (sessenta) dias** a partir da data de encerramento do suporte oficial ou conforme cronograma aprovado pela CONTRATANTE.

7.4. Planejamento de Capacidade (Capacity Planning):

7.4.1. A CONTRATADA deverá realizar monitoramento contínuo da utilização dos circuitos e da infraestrutura associada à Rede MPLS, com o objetivo de identificar preventivamente riscos de saturação ou degradação de desempenho.

7.4.2. Será considerado atendimento adequado ao Planejamento de Capacidade quando a CONTRATADA:

7.4.2.1. identificar tendências de crescimento de tráfego que possam comprometer os níveis de QoS contratados;

7.4.2.2. recomendar formalmente ações preventivas antes da ocorrência de degradação do serviço;

7.4.2.3. apresentar recomendação técnica formal sempre que for identificada ocupação sustentada igual ou superior a **50% (cinquenta por cento)** da capacidade contratada.

7.4.3. A ausência de recomendação preventiva, quando posteriormente comprovado que a degradação ou indisponibilidade decorreu de saturação previsível da capacidade do circuito, caracterizará descumprimento do SLA de Planejamento de Capacidade e, portanto, estará sujeito a glosa.

7.4.3.1. O cumprimento deste SLA será aferido com base nos dados históricos dos sistemas de monitoramento da CONTRATADA e nos relatórios periódicos de Planejamento de Capacidade apresentados à CONTRATANTE.

8. INSTRUMENTOS PARA ACOMPANHAR DESEMPENHO

8.1. Relatório Unificado de Gestão e Desempenho

8.1.1. A CONTRATADA deverá emitir e submeter à CONTRATANTE, por correio eletrônico ou via WEB, mensalmente, até o 5º dia útil do mês, um Relatório Unificado contendo a consolidação de todos os eventos ocorridos entre as 00h00 do primeiro dia e as 24h00 do último dia do mês de referência.

8.1.2. O layout detalhado do relatório poderá ser definido e ajustado em comum acordo entre as partes após a assinatura do contrato, visando a melhor adequação aos processos de auditoria da CONTRATANTE.

8.1.3. Independentemente do layout definido, o relatório deverá obrigatoriamente apresentar:

8.1.3.1. um sumário executivo;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 8.1.3.2. a listagem cronológica de todos os eventos, segregados por Circuito de Acesso, contendo os seguintes dados mínimos:
- 8.1.3.2.1. Identificação do ticket (chamado) e do tipo de evento;
- 8.1.3.2.2. Data e hora exatas do início e do encerramento (normalização) de cada evento;
- 8.1.3.2.3. Tempo total de duração e, quando aplicável, o tempo que excedeu os prazos de SLA/reparo estabelecidos;
- 8.1.3.2.4. Indicação clara se o evento é considerado pela CONTRATADA como "Incidente Cobrável" ou "Evento Excludente".
- 8.1.3.2.5. Para todo evento classificado como excludente, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente:
- 8.1.3.2.5.1. citar o excludente (item 4.6 deste anexo) no qual a interrupção se enquadra;
- 8.1.3.2.5.2. descrever brevemente a causa raiz que sustenta o enquadramento;
- 8.1.3.2.5.3. indicar, quando se aplicar, link ou anexo para a evidência técnica (logs, fotos, laudos elétricos, etc.) que comprovem a excludente.
- 8.1.3.2.6. Memória de cálculo e o valor individual da glosa correspondente a cada evento, para os incidentes cobráveis.
- 8.1.3.3. um quadro resumo por circuito de acesso, confrontando o Tempo Total de Indisponibilidade Bruta contra o Tempo de Indisponibilidade Isenta (justificada e aceita), resultando no Tempo de Indisponibilidade Líquida para fins de aplicação de penalidades;
- 8.1.3.4. em sua seção conclusiva, o Cômputo Geral de Glosas, totalizando os valores por circuito de acesso e o montante final a ser deduzido do faturamento mensal, para fins de liquidação e pagamento.
- 8.1.4. O Relatório Unificado de Gestão e Desempenho deverá ser disponibilizado em formato digital não editável (PDF) para fins de arquivamento e, obrigatoriamente, em formato intercambiável e editável (XLSX ou ODS) para permitir o processamento e a conferência dos dados pela CONTRATANTE.
- 8.2. Relatório de Planejamento de Capacidade (Capacity Planning):**
- 8.2.1. A CONTRATADA deverá emitir e submeter à CONTRATANTE, por correio eletrônico ou via WEB, trimestralmente ou quando solicitado, Relatório de Planejamento de Capacidade da Rede MPLS, contendo análise técnica das tendências de utilização dos circuitos e da infraestrutura associada. O relatório deverá contemplar, no mínimo:
- 8.2.1.1. análise histórica de utilização de banda e crescimento de tráfego por circuito;
- 8.2.1.2. identificação de tendências de saturação ou degradação potencial de desempenho;
- 8.2.1.3. projeção de crescimento para os próximos **6 (seis) e 12 (doze) meses**;
- 8.2.1.4. recomendações técnicas preventivas para manutenção da qualidade do serviço.
- 8.2.2. Sempre que for identificada ocupação sustentada **igual ou superior a 50% (cinquenta por cento)** da capacidade contratada, considerada a média de utilização em período contínuo mínimo de **30 (trinta) dias**, a CONTRATADA deverá apresentar recomendação formal de upgrade ou adequação técnica do



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

circuito.

8.2.3. As recomendações apresentadas deverão conter justificativa técnica, impactos esperados e estimativa de prazo para implementação, não caracterizando obrigação automática de ampliação sem autorização da CONTRATANTE.

8.2.4. O Relatório de Planejamento de Capacidade deverá ser disponibilizado em formato digital não editável (PDF) para fins de arquivamento e, obrigatoriamente, em formato intercambiável e editável (XLSX ou ODS) para permitir o processamento e a conferência dos dados pela CONTRATANTE.

8.3. **Plataforma de Gestão e Monitoramento:**

8.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Plataforma de Gestão e Monitoramento da rede MPLS acessível à CONTRATANTE na modalidade **SaaS (Software as a Service)**, operando em nuvem com redundância geográfica e independente da infraestrutura monitorada.

8.3.2. A Plataforma de Gestão e Monitoramento não se confunde com a Plataforma de Monitoração Proativa, descrita no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, sendo esta voltada à operação em tempo real, detecção de falhas e abertura de chamados, enquanto aquela destina-se à análise histórica, consolidação de dados e auditoria dos níveis de serviço.

8.3.3. A solução deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

8.3.3.1. acesso via internet pública (HTTPS);

8.3.3.2. monitoramento dos equipamentos CPE instalados nas unidades da CONTRATANTE, incluindo métricas de CPU, memória e estado operacional;

8.3.3.3. monitoramento das interfaces WAN, incluindo métricas de tráfego, erros, descartes e utilização de banda;

8.3.3.4. monitoramento da qualidade dos circuitos (RTT, jitter e perda de pacotes) entre o Circuito de Acesso Central e os Circuitos de Acesso Remoto;

8.3.3.5. coleta de métricas em intervalos de até 5 (cinco) minutos;

8.3.3.6. retenção de dados históricos granulares (mínimo de 5 em 5 minutos) permitindo auditorias retroativas e análise de tendências;

8.3.3.7. visualização gráfica dos indicadores de desempenho e qualidade da rede;

8.3.3.8. visualização e acompanhamento de alarmes e eventos relacionados ao desempenho e disponibilidade dos circuitos;

8.3.3.9. painéis em tempo real com mapas georreferenciados e indicadores de conformidade com os índices mensais estabelecidos;

8.3.3.10. disponibilização de relatórios e exportação de dados em formato eletrônico, tais como CSV, PDF ou equivalente.

8.3.4. A CONTRATADA deverá manter a plataforma em sua versão mais estável e segura, realizando atualizações de segurança sem causar interrupções na visibilidade da CONTRATANTE.

8.3.5. As funcionalidades de Monitoração Proativa e de Gestão e Monitoramento poderão ser disponibilizadas por meio de plataforma única integrada ou por soluções distintas, desde que todos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência sejam integralmente atendidos.

8.4. **Inventário**

8.4.1. A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizado, em seu sistema



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

interno de inventário (“Survey”) ou ferramenta equivalente de gestão de ativos, o cadastro completo dos equipamentos utilizados na prestação do serviço da Rede MPLS da CONTRATANTE, contendo, no mínimo: fabricante, modelo, número de série, versão de hardware, versão de firmware/software instalada, status de suporte do fabricante (EoL/EoS), data de fim de suporte do fabricante (EoL/EoS), velocidade de link, identificação do circuito e localização física completa do equipamento.

- 8.4.2. O inventário deverá refletir quaisquer alterações (substituição, atualização, troca por falha ou mudança de local) no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após sua ocorrência.
- 8.4.3. O inventário deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE, sempre que solicitado, em formato digital editável (XLSX ou ODS) para fins de auditoria, controle e gestão de vulnerabilidades.

9. DA GOVERNANÇA, MATRIZ DE ESCALONAMENTO E RITOS DE GESTÃO

9.1. Sobre a Matriz de Escalonamento

- 9.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer e manter atualizada uma Matriz de Escalonamento, composta por profissionais com autoridade técnica e administrativa. O escalonamento visa garantir que a alta gestão da CONTRATADA seja envolvida em falhas que impactem a continuidade do serviço público.
 - 9.1.2. A Matriz de Escalonamento deve seguir as seguintes características:
 - 9.1.2.1. Nível 1 – Suporte Operacional
 - 9.1.2.1.1. Atribuições: profissionais de linha de frente responsáveis pela recepção do incidente, triagem inicial, execução de procedimentos padrão, entre outros
 - 9.1.2.1.2. Gatilho de Acionamento: imediato (abertura do ticket)
 - 9.1.2.1.3. Prazo de Resposta: **20 (vinte) minutos**
 - 9.1.2.2. Nível 2 – Engenharia
 - 9.1.2.2.1. Atribuições: atuação em incidentes complexos que envolvem protocolos de roteamento, configurações de QoS, falhas no backbone MPLS, entre outros
 - 9.1.2.2.2. Gatilho de Acionamento: 50% do tempo de SLA transcorrido
 - 9.1.2.2.3. Prazo de Resposta: **30 (trinta) minutos**
 - 9.1.2.3. Nível 3 – Gerente de Operações
 - 9.1.2.3.1. Atribuições: responsável pela coordenação das equipes técnicas durante crises com capacidade para remover impedimentos (financeiros ou logísticos) para o reparo e garantir o cumprimento do SLA
 - 9.1.2.3.2. Gatilho de Acionamento: 100% do tempo de SLA
 - 9.1.2.3.3. Prazo de Resposta: **1 (uma) hora**
 - 9.1.2.4. Nível 4 – Preposto
 - 9.1.2.4.1. Atribuições: deve ter autoridade para representar formalmente a empresa, receber notificações de glosas e assinar atas de reuniões mensais
 - 9.1.2.4.2. Gatilho de Acionamento: problemas de conduta ou administrativos
 - 9.1.2.4.3. Prazo de Resposta: **2 (duas) horas**
 - 9.1.2.5. Nível 5 – Diretor Executivo
 - 9.1.2.5.1. Atribuições: autoridade máxima para liberação de recursos extraordinários e



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

decisões estratégicas de longo prazo sobre o ciclo de vida tecnológico da solução

9.1.2.5.2. Gatilho de Acionamento: falha crônica ou risco de rescisão

9.1.2.5.3. Prazo de Resposta: **4 (quatro) horas**

9.1.3. A Matriz deverá ser entregue na assinatura do contrato e revisada a cada **90 (noventa) dias**, ou em até **48 (quarenta e oito) horas** após qualquer alteração nos contatos ou cargos.

9.1.4. O Preposto (Nível 4) deve ter plenos poderes para representar a CONTRATADA, assinar atas e receber notificações formais, conforme exigência da Lei 14.133/2021.

9.2. Sobre os Ritos de Gestão

9.2.1. A fiscalização do contrato contará com fóruns de discussão obrigatórios para análise de desempenho e planejamento estratégico. São eles:

9.2.1.1. Reunião Operacional Mensal (ROM): Focada no histórico imediato.

9.2.1.1.1. Frequência: mensal, deve ocorrer até o 5º dia útil após o Relatório Unificado

9.2.1.1.2. Participantes obrigatórios: N2 e N3 da Matriz.

9.2.1.1.3. A pauta mínima deverá incluir: validação das glosas aplicadas, análise de incidentes críticos, avaliação da matriz de escalonamento e acompanhamento de planos de ação para falhas recorrentes.

9.2.1.2. Reunião de Governança Estratégica (RGE): Focada no futuro e estabilidade.

9.2.1.2.1. Frequência: trimestral

9.2.1.2.2. Participantes obrigatórios: N4 e N5 da Matriz.

9.2.1.2.3. Entregável obrigatório: Relatório de Planejamento de Capacidade

9.2.1.2.4. A pauta mínima deverá incluir: análise de tendências de tráfego, revisão do plano de substituição de ativos (EoS/EoL), inovações tecnológicas disponíveis e avaliação qualitativa do atendimento prestado.

9.2.2. Todas as reuniões deverão ser registradas em Ata de Reunião, elaborada pela CONTRATADA e validada pela CONTRATANTE em até **48 (quarenta e oito) horas** após o encontro.

9.2.3. A CONTRATADA deverá encaminhar o material de apoio (apresentações, dados e indicadores) com antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas** da data da reunião.

10. GLOSA

10.1. Caso todos os circuitos arrolados no Anexo II.b não estejam operacionais em **90 (noventa) dias** será aplicada glosa de **0,2% (zero vírgula dois por cento)** por dia sobre o **valor global do contrato**, até que sua regularização.

10.2. Para cada circuito de Acesso Remoto e para o Circuito de Acesso Central contratado serão realizadas as seguintes glosas:

10.2.1. para cada atraso na detecção automática de incidentes (item 2.1 deste anexo) será aplicada uma glosa de **2% (dois por cento)** sobre o valor total da mensalidade do serviço;

10.2.2. para cada atraso na notificação formal à CONTRATANTE (item 3.1.2 deste anexo) será aplicada uma glosa de **2% (dois por cento)** sobre o valor total da mensalidade do serviço;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 10.2.3. para cada atraso na atualização do status do reparo (item 3.1.3 deste anexo), incluído o PTR quando se aplicar, será aplicada uma glosa de **0,1% (zero vírgula um por cento)** sobre o valor total da mensalidade do serviço;
- 10.2.4. serão descontados os minutos de indisponibilidade de cada serviço conforme a metodologia de cálculo e os parâmetros estabelecidos no item 4.7 deste anexo;
- 10.2.5. caso a disponibilidade do serviço (item 4.7 deste anexo) seja inferior ao índice mensal de **99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento)**, a CONTRATANTE aplicará glosa de **0,04% (quatro centésimos por cento)**, a cada **1 (um) minuto** de inoperância que exceda estes índices de indisponibilidade mensal, sobre o valor da mensalidade do serviço. Todo o incidente que apresentar a mesma causa raiz em um intervalo inferior a **30 (trinta) dias** após o último reparo, será classificado como Reincidente, implicando na majoração de **50% (cinquenta por cento)** da glosa, sendo a CONTRATADA responsável por informar as reincidências.
- 10.2.5.1. **Exceção:** quando se tratar do Circuito de Acesso Central, a mesma regra será aplicada ao **valor mensal global do contrato** ao invés de valor da mensalidade do serviço.
- 10.2.6. pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos para reparo/restabelecimento (item 5.1 deste anexo), a CONTRATANTE aplicará glosa de **1% (um por cento)** sobre o valor total da mensalidade do serviço, por cada **1 (uma) hora** de indisponibilidade que exceda o prazo máximo esperado para a localidade;
- 10.2.7. será aplicada uma glosa de **3% (três por cento)** sobre o valor total da mensalidade do serviço por dia de atraso acima do prazo máximo estipulado em cada solicitação (item 6.3 deste anexo);
- 10.2.8. pelo descumprimento dos prazos estipulados nos itens 7.1, 7.2 e 7.3 deste anexo sujeitará a CONTRATADA à glosa de **2% (dois por cento)** do valor mensal do circuito afetado, por dia de atraso, para cada prazo, cumulativamente, até a efetiva regularização.
- 10.2.9. O descumprimento do SLA de Planejamento de Capacidade (item 7.4 deste anexo) sujeitará a CONTRATADA à glosa de **10% (dez por cento)** sobre o valor mensal do circuito afetado, por ocorrência comprovada.
- 10.3. Serão aplicadas glosas para os seguintes incidentes na Plataforma de Monitoração Proativa:
- 10.3.1. caso a disponibilidade (item 2.3 deste anexo) seja inferior ao índice mensal de **99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento)** usando o mesmo cálculo de disponibilidade mensal (item 4.7 deste anexo) adequados à ferramenta onde se aplicar, a CONTRATANTE aplicará glosa de **1% (um por cento)** a cada **1 (uma) hora** de inoperância que exceda estes índices de indisponibilidade mensal, sobre o valor mensal global do contrato.
- 10.3.2. para cada atraso na detecção de incidentes (item 2.4 deste anexo) será aplicada uma glosa de **2% (dois por cento)** sobre o valor mensal global do contrato;
- 10.3.3. para cada atraso na notificação formal à CONTRATANTE (item 3.1.2 deste anexo) será aplicada uma glosa de **2% (dois por cento)** sobre o valor mensal



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- global do contrato;
- 10.3.4. para cada atraso na atualização do status do reparo (item 3.1.3 deste anexo), incluído o PTR quando se aplicar, será aplicada uma glosa de **0,1% (zero vírgula um por cento)** sobre o valor mensal global do contrato;
- 10.3.5. para cada atraso na atualização de alteração técnica na Rede MPLS (item 2.6.5 deste anexo) será aplicada uma glosa de **1% (um por cento) por dia** de atraso sobre o valor mensal global do contrato;
- 10.4.O descumprimento do Tempo Médio de Reparo Global Mensal (item 5.3 deste anexo), para cada hora que exceder o limite, será aplicada uma glosa de **1% (um por cento)** sobre o valor mensal global do contrato.
- 10.5.O descumprimento dos prazos do Atendimento Consultivo, estabelecidos no item 6.4.2 deste anexo, sujeitará a CONTRATADA à aplicação de glosa de **0,5% (meio por cento)** por dia de atraso, por solicitação, incidente sobre o valor mensal global do contrato, até a efetiva entrega do documento ou resposta formal considerados tecnicamente aceitáveis.
- 10.6.Para o atraso na apresentação ou reapresentação do **Relatório Unificado de Gestão e Desempenho** (item 8.1 deste anexo) será aplicada uma glosa de **2% (dois por cento)** sobre o valor mensal global do contrato.
- 10.7.Caso seja necessária a reapresentação do Relatório Unificado de Gestão e Desempenho (item 8.1 deste anexo), será aplicada uma glosa de **2% (dois por cento)** sobre o valor mensal global do contrato para cada relatório reapresentado.
- 10.8.Caso a disponibilidade da Plataforma de Gestão e Monitoramento (item 8.3 deste anexo) seja inferior ao índice mensal de **99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento)** usando o mesmo cálculo de disponibilidade mensal (item 4.7 deste anexo) adequados à plataforma onde se aplicar, a CONTRATANTE aplicará glosa de **0,5% (meio por cento)** a cada **1 (uma) hora** de inoperância que exceda estes índices de indisponibilidade mensal, sobre o valor mensal global do contrato.
- 10.9.A Plataforma de Gestão e Monitoramento deverá manter os dados históricos por um período não inferior a **12 (doze) meses**. Cada falha neste SLA acarretará a glosa de **2% (dois por cento)** sobre o valor mensal global do contrato, **por ocorrência**.
- 10.10. Para cada dia de atraso na atualização do inventário (item 8.4.3 deste edital) será aplicada uma glosa de **1% (um por cento)** de atraso sobre o valor mensal global do contrato.
- 10.11. A constatação de dados inexatos ou desatualizados na Matriz de Escalonamento (item 9.1.3 deste anexo) sujeitará a CONTRATADA à glosa de **0,5% (meio por cento) por dia** sobre o valor mensal global do contrato, até a regularização.
- 10.12. O não comparecimento dos níveis exigidos, a não apresentação de entregáveis obrigatórios ou o cancelamento injustificado de reuniões (item 9.2.1 deste anexo) com menos de **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência sujeitará a CONTRATADA à glosa de **1% (um por cento)** sobre o valor mensal global do contrato, por ocorrência.
- 10.13. O atraso no envio da Ata de Reunião ou dos materiais de apoio (itens 9.2.2 e 9.2.3 deste anexo) sujeitará a CONTRATADA à glosa de **0,5% (meio por cento)**



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

sobre o valor mensal global do contrato, por dia de atraso.

- 10.14. Todas as glosas aqui apresentadas são acumulativas.
- 10.15. O total de glosa em um circuito de acesso, é limitado ao valor integral dele.
- 10.15.1. Sempre que o somatório das glosas aplicadas a um circuito atingir o limite de **100% (cem por cento)** de seu valor mensal, as penalidades incidentes sobre este mesmo circuito em ocorrências subsequentes, dentro do período de **12 (doze) meses**, serão calculadas com um fator de agravamento de **50% (cinquenta por cento)** sobre o patamar imediatamente anterior, de forma sucessiva e cumulativa.
- 10.15.1.1. **Para fins de transparência na apuração:** caso as glosas de um determinado circuito atinjam o teto vigente (consecutiva ou alternadamente), os limites de penalização evoluirão progressivamente conforme a série: 100% → 150% → 225% → 337,5% do valor da mensalidade do serviço.
- 10.15.2. O valor excedente ao limite de 100% do valor total da mensalidade do serviço, gerado pelo agravamento, será convertido em multa punitiva e descontado do faturamento global mensal do contrato.
- 10.16. O somatório total das glosas e multas aplicadas ao contrato está limitado a **20% (vinte por cento)** do valor global anual do contrato. O atingimento deste limite global poderá ser considerado pela CONTRATANTE como justa causa para rescisão contratual unilateral, independentemente de outras sanções previstas.
- 10.17. O valor apurado será descontado da CONTRATANTE na Fatura dos serviços com vencimento no segundo mês seguinte ao da apuração.
- 10.18. As glosas e multas aplicadas deverão ser apresentados pela CONTRATADA na fatura e não isenta a aplicação das demais penalidades previstas na seção de “Penalidades” deste Edital.
- 10.19. A CONTRATANTE poderá solicitar a retificação da fatura caso as glosas aplicadas não estejam de acordo com o previsto.

11. FALHA CRÔNICA

- 11.1. Um circuito de acesso será considerado em estado de Falha Crônica quando apresentar:
- 11.1.1. **03 (três) ou mais** incidentes de indisponibilidade em um intervalo de 30 (trinta) dias; ou
- 11.1.2. descumprimento do índice de disponibilidade mensal por **3 (três) meses seguidos** ou **mais de 3 (três) ocorrências** dentro de um período corrido de **12 (doze) meses**.
- 11.1.3. atingimento do limite de 100% (cem por cento) de glosa sobre a mensalidade do circuito em qualquer mês do período.
- 11.2. Uma vez caracterizada a Falha Crônica, a CONTRATADA será notificada para apresentar, no prazo máximo de **10 (dez) dias**, um Plano de Adequação Tecnológica, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 11.3. Caso as medidas de remediação não eliminem a recorrência de falhas nos **30 (trinta) dias** subsequentes, tal fato poderá ser considerado, a critério da CONTRATANTE, como justa causa para rescisão contratual unilateral, independentemente de outras sanções previstas.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO II.b DO TERMO DE REFERÊNCIA

1. LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E QUANTIDADE ESTIMADA DE USUÁRIOS – MPLS

ÍNDICE	LOCALIDADE	QTDE USUÁRIOS	ENDEREÇO	VELOCIDADE (Mbps)
1	Agudo	8	Rua Ramiro Barcelos, 234	50
2	Alegrete	15	Rua General Sampaio, 793	50
3	Alvorada	38	Rua Nilzo Ramires, 306	100
4	Antônio Prado	5	Rua Doutor Ramiro Barcelos, 115	50
5	Arroio do Meio	6	Rua Gustavo Wienandts, 469	50
6	Arroio do Tigre	7	Rua Wili Heringer, 393	50
7	Arroio Grande	4	Rua Doutor Monteiro, 1320	50
8	Arvorezinha	5	Rua Carlos Scheafer, 700	50
9	Augusto Pestana	2	Rua Venâncio Aires, 2470	50
10	Bagé	29	Rua Caetano Gonçalves, 900	100
11	Barra do Ribeiro	5	Rua Cel. Araújo Ribeiro, 336	50
12	Bento Gonçalves	25	Avenida Planalto, 1420	100
13	Bom Jesus	5	Rua Sete de Setembro, 388	50
14	Brasília/DF	6	SAFS Quadra 2 Lote 2, Bloco B - Sala 107	50
15	Butiá	8	Avenida Getúlio Vargas, 909	50
16	Caçapava do Sul	9	Avenida Santos Dumont, 455	50
17	Cacequi	2	Rua Tiradentes, 340	50
18	Cachoeira do Sul	15	Rua Silvio Scopel, 1200	50
19	Cachoeirinha	24	R. Manata, 690	100
20	Camaquã	15	Avenida Antônio Duro, 260	50
21	Campina das Missões	3	Rua Porto Alegre, 330	50
22	Campo Bom	10	Avenida dos Estados, 780	50
23	Campo Novo	4	Rua Fernandes de Araújo, 406	50
24	Candelária	7	Avenida Júlio de Castilhos, 662	50
25	Canela	13	Rua Augusto Pestana, 342	50
26	Canguçu	9	Rua Júlio de Castilhos, 949	50
27	Canoas	53	Rua Dr. Barcelos, 657	100
28	Capão da Canoa	17	Rua Peri, 1645	50
29	Carazinho	23	Rua Bento Gonçalves, 110 S 001 Quadra 21	100
30	Carlos Barbosa	3	Rua Rui Barbosa, 126	50
31	Casca	13	Rua Barão do Rio branco, 125	50
32	Catuípe	4	Rua Coronel Bicaco, 427	50
33	Caxias do Sul	78	Rua Tronca 2383	100
34	Cerro Largo	5	Rua 20 de Setembro, 492	50
35	Charqueadas	11	Rua Rui Barbosa, 294 - Centro	50
36	Constantina	3	Rua Ulisses Giacomini, 145	50
37	Coronel Bicaco	4	Rua Francisco Manoel Diniz, 706	50



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

38	Crissiumal	3	Rua Vinte de Setembro, 245	50
39	Cruz Alta	24	Avenida Presidente Vargas, 483	100
40	Dois Irmãos	5	Rua Novo Hamburgo, 2155	50
41	Dom Pedrito	7	Rua Rio Branco, 1817	50
42	Eldorado do Sul	7	Av. Emancipação, 200	50
43	Encantado	7	Rua Júlio de Castilhos, 774	50
44	Encruzilhada do Sul	7	Rua Rodolfo Taborda, 100	50
45	Erechim	22	Avenida Pedro Pinto de Souza, 722 e 732	100
46	Espumoso	5	Rua Ângelo Macalos, 1433	50
47	Estância Velha	6	Rua Presidente Lucena, 3390	50
48	Esteio	13	Rua Dom Pedro, 299	50
49	Estrela	7	R. Bruno Schwertner, 285 - Centro	50
50	Farroupilha	9	Rua Independência, 102	50
51	Faxinal do Soturno	4	Rua Uruguai, 1125	50
52	Feliz	2	Rua Tiradentes, 630, sala 408	50
53	Flores da Cunha	6	Rua Borges de Medeiros, 2170	50
54	Frederico Westphalen	11	Rua Presidente Kennedy, n 1201 - sala 101	50
55	Garibaldi	5	Rua Francisco Meneghetti, 130	50
56	Gaurama	6	Rua João Amandio Sperb, 373	50
57	General Câmara	2	Rua David Canabarro, 152	50
58	Getúlio Vargas	7	Avenida Afonso Tagliare, 40	50
59	Girúá	5	Rua Cel. Braulio de Oliveira, 923	50
60	Gramado	11	Rua Augusto Daros, 100	50
61	Gravataí	39	Avenida José Loureiro da Silva, 2255	100
62	Guaíba	16	Rua Nestor de Moura Lardim, 387	50
63	Guaporé	6	Rua Gino Morassutti, 1070	50
64	Guarani das Missões	4	Avenida São Miguel, 1035	50
65	Herval	3	Rua Borges de Medeiros, 1037	50
66	Horizontina	6	Rua São Pedro, 178	50
67	Ibirubá	6	Rua Flores da Cunha, 1029	50
68	Igrejinha	6	R. 7 de Julho, 469 - Centro	50
69	Ijuí	32	Rua Tiradentes, 648	100
70	Iraí	2	Rua Pereira Filho, 233	50
71	Itaqui	9	Avenida Independência, 576	50
72	Ivoti	2	Rua Bento Gonçalves, 800	50
73	Jaguarão	13	Rua 15 de Novembro, 811	50
74	Jaguari	5	Rua Dr. Edu Marchiori da Silveira, 2385	50
75	Júlio de Castilhos	4	Avenida Fernando Abbot, 756	50
76	Lagoa Vermelha	10	Rua Afonso Pena, 414	50
77	Lajeado	20	Avenida Benjamin Constant, 2197	100
78	Lavras do Sul	4	Rua Júlio de Castilhos, 373	50
79	Marau	11	Rua Irineu Ferlin, 1045	50



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

80	Marcelino Ramos	4	R. Doutor João da Silveira, 825 - Centro	50
81	Montenegro	17	Av. Júlio Renner, 951, bairro Timbaúva	50
82	Mostardas	3	Rua Luiz Araújo, 823	50
83	Não-Me-Toque	4	Rua Augusto Scherer, 984	50
84	Nonoai	5	Rua Trinta e Um de Maio, 543	50
85	Nova Petrópolis	4	Rua Frederico Michaelsen, 436	50
86	Nova Prata	9	Avenida Presidente Vargas, 1570 - Centro	50
87	Novo Hamburgo	63	Rua Guia Lopes, 4050	100
88	Osório	15	Rua Jorge Dariva, 1671	50
89	Palmares do Sul	6	Avenida Luiz Silveira, 848	50
90	Palmeira das Missões	12	Rua Benjamin Constant, 90	50
91	Panambi	8	Rua Gonçalves Dias, 410	50
92	Parobé	6	Avenida Taquara, 470	50
93	Passo Fundo	53	Rua Morom, 1437	100
94	Pedro Osório	8	Av. José Bonifácio, 1968	50
95	Pelotas	74	Avenida Ferreira Viana, 1499	100
96	Pinheiro Machado	6	Rua Bernardino Luiz Dutra, 384	50
97	Piratini	5	Rua 31 de Março, 319	50
98	Planalto	7	Rua Duque de Caxias, 996	50
99	Portão	7	Rua Cuiabá, 145 - Sala 103 e 105	50
100	Porto Alegre - CDL	24	Avenida das Indústrias, 900	100
101	Porto Alegre – Centro Vida	5	Avenida Baltazar de Oliveira Garcia, 2132	50
102	Porto Alegre – Defensorias Criminais 1º Grau	118	Rua Mucio Teixeira, 110	300
103	Porto Alegre - Defensorias Criminais II ou 1º Grau (Prédio OAB)	86	Rua Dr. Vicente de Paula Dutra, 236	100
104	Porto Alegre - Foro Alto Petrópolis	30	Avenida Protásio Alves, 8144	100
105	Porto Alegre - Foro Central	88	Rua Márcio Luis Veras Vidor, 10	100
106	Porto Alegre - Foro da Tristeza	12	Avenida Otto Niemeyer, 2000	50
107	Porto Alegre - Foro do Partenon	14	Rua Coronel Aparício Borges, 2025	50
108	Porto Alegre - Foro Restinga	21	Rua João A. da Silveira, 2545	100
109	Porto Alegre - Ipergs	71	Avenida Borges de Medeiros, 1945	100
110	Porto Alegre - Justiça Instância - Deca/Fase	13	Av. Augusto de Carvalho, 2000	50
111	Porto alegre - Justiça Militar 1	5	Avenida Praia de Belas, 799	50
112	Porto alegre - NUGESP	3	Rua Dr. Salvador França, 296	50
113	Porto alegre – Palácio da Polícia	6	Av. João Pessoa, 2050	50



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

114	Porto Alegre – SEDE	440	Rua 7 de Setembro, 666	2048
115	Porto Xavier	3	Rua Julio de Castilhos, 299	50
116	Quaraí	6	Rua Dr. Acauã, 320	50
117	Restinga Seca	4	Rua Edmundo Bischoff, 91	50
118	Rio Grande - FORUM	8	Rua Apody dos Reis, 16	50
119	Rio Grande - CASA	40	Avenida Silva Paes, 333	100
120	Rio Pardo	10	Rua General Andrade Neves, 1179	50
121	Rodeio Bonito	5	Rua General Osório, 366	50
122	Ronda Alta	4	Rua Duque de Caxias, 50	50
123	Rosário do Sul	13	Rua Independência, 2398a	50
124	Salto do Jacuí	3	R. Ermogeneo C. dos Santos, 400	50
125	Sananduva	6	Avenida Salzano da Cunha, 939	50
126	Santa Bárbara do Sul	3	R. Helena Cerutt, 71 - Cerutt	50
127	Santa Cruz do Sul	25	Rua Fernando Abott, 664	100
128	Santa Maria	88	Alameda Montevideo, 308	100
129	Santa Rosa	17	Avenida Santa Cruz, 352	50
130	Santa Vitória do Palmar - Casa	5	Rua Dom Diego de Souza, 1250	50
131	Santa Vitória do Palmar - Forum	4	Rua Dom Diego de Souza, 1255	50
132	Santana do Livramento	23	Rua Barão do Triunfo, 385	100
133	Santiago	17	Rua Marechal Deodoro, 1020	50
134	Santo Ângelo	17	Av. Venâncio Aires, 1222 - São Carlos	50
135	Santo Antônio da Patrulha	10	Rua Roberto Xavier da Luz, 06	50
136	Santo Antônio das missões	4	Rua Adriano Dorneles, 3586	50
137	Santo Augusto	5	Avenida do Comércio, 328	50
138	Santo Cristo	5	Rua Marechal Deodoro, 2280	50
139	São Borja	15	Rua Félix da Cunha, 388	50
140	São Francisco de Assis	7	Rua Expedicionário, 1462	50
141	São Francisco de Paula	7	Rua Manoel Vicente Ferreira, 257	50
142	São Gabriel	16	Rua Onésimo Laureano, 82	50
143	São Jerônimo	9	Avenida Rio Branco, 1099	50
144	São José do Norte	8	Rua Quinze de Novembro, 335	50
145	São José do Ouro	5	Rua Maximiliano Centenaro, 180	50
146	São Leopoldo	36	Avenida Unisinos, 99	100
147	São Lourenço do Sul	9	Rua Mariz e Barros, 1505	50
148	São Luiz Gonzaga	16	Rua Coronel Fernando Machado, 2929	50
149	São Marcos	5	Rua Carlos Gomes, 557	50
150	São Pedro do Sul	5	Rua Ernesto Wagner, 233	50
151	São Sebastião do Caí	7	Rua São Lourenço, 1113	50
152	São Sepé	6	Rua Percival Brenner, 1897	50
153	São Valentim	2	Rua Luiz Carlos Farreti, 66	50
154	São Vicente do Sul	3	Rua Vinte de Setembro, 775	50
155	Sapiranga	14	Rua Alberto Schmidt, 209	50



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

156	Sapucaia do Sul	16	Rua Pinto Bandeira, 180	50
157	Sarandi	6	Rua Senador Alberto Pasqualini, 1229	50
158	Seberi	3	Avenida Flores da Cunha, 1467 - Centro	50
159	Sobradinho	9	Rua Bento Gonçalves, 55	50
160	Soledade	15	Rua Isolina Zannet, 30	50
161	Tapejara	6	Rua do Comércio, 1668	50
162	Tapera	3	Avenida Presidente Tancredo Neves, 1019	50
163	Tapes	6	Av. Getúlio Vargas, 1100	50
164	Taquara	19	Rua Federação, 2100	100
165	Taquari	9	Rua Consuelo Alvim Saraiva, 215	50
166	Tenente Portela	6	Rua Luis Carlos Schepp, 41	50
167	Terra de Areia	3	Rua Treze de Abril, 3959	50
168	Teutônia	5	Avenida Um Norte, 200	50
169	Torres	17	Av. Silva Jardim, 111	50
170	Tramandaí	20	Rua Vergueiros, 212	100
171	Tramandaí - fórum	9	Rua Vergueiros, 163	50
172	Três Coroas	3	Rua Felipe Bender, 373	50
173	Três de Maio	7	Av. Senador Alberto Pasqualini, 388	50
174	Três Passos	8	Rua Gaspar Silveira Martins, 441	50
175	Triunfo	5	Rua dos Bombeiros Voluntários, 100	50
176	Tucunduva	2	Rua Santa Rosa, 580	50
177	Tupanciretã	6	Rua Antônio José da Silveira, 1197	50
178	Uruguaiana	22	Rua Prado Lima, 3445	100
179	Vacaria	17	Rua Luiz Jacques Manozzo, 86	50
180	Venâncio Aires	10	Rua Emílio Selbach, 1277	50
181	Vera Cruz	8	Rua Roberto Gruending, 231	50
182	Veranópolis	8	Rua Frei Ignácio Curtarelli, 286	50
183	Viamão	41	Avenida Bento Gonçalves, 250	100



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL – MPLS
(em papel personalizado da empresa)

À DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO

A/C: Senhor Pregoeiro.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 - REPUBLICAÇÃO

Prezado Senhor,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta para contratação de empresa para:

- a) Fornecimento de interconexão do prédio sede com as DPRs por meio de rede *IP*, **utilizando tecnologia MPLS (Multi Protocol Label Switching)** através de circuito terrestre, de acordo com as especificações constantes no Anexo II – Termo de Referência; e

Os serviços serão prestados com garantia de funcionamento pelo período de 60 (sessenta) meses visando atender as demandas desta Instituição, nos termos do Edital e da Planilha abaixo:

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES

Rede MPLS	Quantitativo (A)	Valor Unitário (B)	Valor Mensal (C) = (A)*(B)	Valor Anual (D) = (C)*12	Valor Total do Contrato por Banda (E) = (C)*60
4096 Mbps	0				
2048 Mbps	1				
1024 Mbps	0				
300 Mbps	1				
200 Mbps	0				
100 Mbps	30				
50 Mbps	151				
VALOR TOTAL:					
SERVIÇOS EVENTUAIS			VALOR		
Taxa de instalação de link MPLS					

Declaramos que no(s) preço(s) proposto(s), estão inclusos todos os custos necessários para o fornecimento dos serviços, bem como todos os tributos, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, e que influenciem na formação dos preços desta Proposta.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

O prazo de validade da proposta é de ____ (____) dias, contados da data de abertura do Pregão nº ____/2026

Declaramos total concordância a todas as condições estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2026 e seus Anexos. (Obs: A concordância aqui referida entende-se como conhecimento de todas as condições estabelecidas no Instrumento Convocatório e Anexos, em especial das obrigações da CONTRATADA, das condições de entrega do objeto e ciência das sanções administrativas em decorrência do descumprimento cláusulas fixadas no Termo de Referência ou de aplicação de Nível de Serviço Mínimo concernente às disposições contidas no Anexo II.a – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA).

Anexamos à presente, para fins de comprovação dos requisitos e especificações, todos os documentos inerentes às características do serviço ofertado, com vistas a atender as condições estabelecidas no Termo de Referência. (Obs.: A comprovação aqui referida entende-se como obrigação da proponente em informar e demonstrar todos os requisitos e especificações solicitadas para os objetos, ciente de que a não comprovação ensejará desatendimento ao termos previstos no Instrumento Convocatório e consequente desclassificação da proposta).

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o Contrato no prazo, enviar as amostras/modelos no prazo estabelecido (caso requisitado) e entregar os objetos no local determinado no Edital, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

DADOS DA EMPRESA

Razão Social:		CNPJ:
Endereço:		Tel/Fax:
CEP:	Cidade:	UF:
Banco:	Agência:	C/C:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

Nome:		e-mail:
Endereço:		
CEP:	Cidade:	UF:
CPF:	Cargo/Função:	
RG:	Órgão Expedido:	



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Naturalidade:

Nacionalidade:

Local e data

Nome e assinatura do responsável legal



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], para consecução do objeto descrito na Cláusula Primeira.

Expediente nº: XX.30.00-XXXXXXX-X

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 por seu representante competente pelo ato, doravante denominada **CONTRATANTE**, e (pessoa jurídica), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº, estabelecida no(a) (endereço), 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 de serviços referidos na Cláusula Primeira - Do Objeto, em decorrência do Pregão Eletrônico nº .../..., processo administrativo 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 item 1 Objeto do Anexo II – TERMO DE REFERÊNCIA], que serão prestados nas condições estabelecidas **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 mensal** a ser pago pela contratante, referente à execução dos serviços contratados, é de R\$ _____ (_____), constante da proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, conforme especificado na tabela abaixo.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Lote	Item	Rede MPLS	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Mensal R\$
1	1	4096 Mbps	0		
	2	2048 Mbps	1		
	3	1024 Mbps	0		
	4	300 Mbps	1		
	5	200 Mbps	0		
	6	100 Mbps	30		
	7	50 Mbps	151		

2.2. O preço total a ser pago pela contratante referente à execução dos **serviços eventuais** contratados, é de R\$ _____ (_____) constante da proposta vencedora da licitação, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto, conforme especificado na tabela abaixo.

Lote	Item	SERVIÇOS EVENTUAIS	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	8	Taxa de instalação de link MPLS	183		

2.3. O **valor total** do contrato é de R\$ _____ (_____).

2.4. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos, 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 DO SERVIÇO

4.1. O prazo de execução do contrato é de [reproduzir prazo do Anexo II – Termo de Referência], contados a partir da data definida na ordem de início dos serviços.

4.2. A expedição da Ordem de Execução dos Serviços somente se efetivará a contar da divulgação do extrato do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

4.3. O objeto do contrato será executado no(s) seguinte(s) local(is), quando couber: é **[reproduzir 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 máximo de 10 (dez) anos, 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;

4.4.3. o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

4.4.4. os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano do contrato deverão ser eliminados.

4.5. O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DO CONTRATO

5.1. [Reproduzir Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 22.1.)]

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será feito contra Nota de Empenho, no prazo de até 30 (trinta) dias, mediante apresentação da Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, via e-mail ao setor fiscal e deverá conter o detalhamento do serviço executado.

6.2. Por tratar-se de prestação de serviços, a CONTRATADA deverá emitir somente Nota Fiscal de Prestação de Serviço.

6.3. Considerando o disposto no Decreto nº 56.662/2022, as notas fiscais emitidas a partir de 1º de janeiro de 2023 deverão observar as regras de retenção para o Imposto de Renda contidas na IN RFB 1234/2012.

6.3.1. No documento fiscal, no Campo "retenções federais" deve constar apenas o valor do IRRF, pois o Estado não possui convênio com a União para retenção e repasse dos demais tributos federais (PIS/COFINS/CSLL).

6.4. Para os fornecimentos beneficiados por isenção de ICMS com fundamento no inciso CXX, art. 9º do Decreto Estadual nº 37.699, de 26 de agosto de 1997, deverá ser feita a indicação do valor do desconto e do respectivo número do empenho no documento fiscal, conforme nota 03 do mesmo inciso.

6.5. 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.

6.5.1. 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 independente da localização da sede ou filial do licitante vencedor.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

6.6. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 92, inciso XVI, da Lei federal nº 14.133/2021;

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

6.6.2. 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.

6.7. 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-base do orçamento estimado.

8.1.2. Considera-se data-base, para fins de reajuste, a data de. [Reproduzir texto do Anexo I – FOLHA DE DADOS (CGL 19.2)]

8.2.2. 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 data da elaboração do valor estimado da licitação. 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 elaboração do valor estimado da licitação ou último reajuste, conforme o caso.

CLÁUSULA NONA – REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

9.1. Caso o contratado pleiteie o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, fica o CONTRATANTE obrigado a responder em até 30 (trinta) dias da data do requerimento.

9.1.1. O não cumprimento do prazo constante no item 9.1 não implica em deferimento do pedido por parte do CONTRATANTE.

9.2. Todos os documentos necessários à apreciação do pedido deverão ser apresentados juntamente com o requerimento.

9.3. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme parágrafo único do art. 131 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. São obrigações da CONTRATADA:

10.1.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no Anexo II – Termo de Referência e de sua proposta.

10.1.2. 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 a CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

10.1.3. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais, previdenciárias, trabalhistas e comerciais decorrentes da execução do presente contrato.

10.1.4. Apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor pertinente ao objeto e às obrigações assumidas na presente licitação, bem como, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.

10.1.5. Responder diretamente por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

10.1.6. Atender integralmente o Termo de Referência.

10.1.7. O Contratado deverá comprovar que possui Programa de Integridade se o prazo de vigência a que se refere a Cláusula 4.1 for igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias e o valor total da contratação a que se refere a Cláusula 2.1 for superior ao valor de R\$ 3.300.000,00 (três milhões e trezentos mil reais), atualizado pela variação da UPF/RS até o ano da assinatura do contrato, conforme art. 7º da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.

10.1.7.1. A comprovação da exigência de Programa de Integridade se dará com a apresentação do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

10.1.7.2. Caso o contratado seja um consórcio de empresas, a empresa líder do consórcio deverá obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

10.1.7.3. Será de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da data de celebração do contrato, o prazo para obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

10.1.7.4. Caberá ao contratado custear as despesas relacionadas à implantação do Programa de Integridade.

10.1.7.5. Observar-se-á, para a apresentação e avaliação do Programa de Integridade, as disposições da Lei nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, do Decreto nº 55.631, de 9 de dezembro de 2020, e da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.

10.1.8. Atender às seguintes obrigações, decorrentes da Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD:

10.1.8.1. Garantir que a gestão dos dados pessoais decorrentes do contrato ocorra com base nas Diretrizes e Normas Gerais da LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

10.1.8.2. Garantir que os dados pessoais envolvidos no objeto deste contrato não serão utilizados para compartilhamento com terceiros alheios ao objeto de contratação, tampouco utilizados para finalidade avessa à estipulada por este documento, salvo casos previstos em lei.

10.1.8.3. Garantir que os dados regulamentados pela LGPD estarão armazenados dentro do território nacional, salvo exceções de comum acordo com a CONTRATANTE.

10.1.8.4. Se abster de analisar o comportamento dos titulares dos dados regulados pela LGPD, com o objetivo de divulgação a terceiros, conduta esta que é expressamente vedada pelo presente contrato.

10.1.8.5. Garantir que a execução do objeto da contratação esteja plenamente adequada à LGPD, permitindo auditorias solicitadas pela CONTRATANTE.

10.1.9. Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

10.1.10. Atender as demais obrigações previstas no Anexo II – Termo de Referência.

CLÁUSULA ONZE – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1. São obrigações da CONTRATANTE:

11.1.1. Exercer o acompanhamento e o recebimento do serviço, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas.

11.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

11.1.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da vigência contratual, fixando prazo para a sua correção.

11.1.4. Aplicar, garantidos a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais.

11.1.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da execução do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

CLÁUSULA DOZE – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Das Infrações Administrativas

12.1.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o contratado que:

12.1.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

12.1.1.4. Enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, sem motivo justificado;

12.1.1.5. Apresente declaração ou documentação falsa ou preste declaração falsa durante a execução do contrato;

12.1.1.6. Pratique ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.1.7. Comporte-se de modo inidôneo ou cometa fraude de qualquer natureza; ou pratique ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Do Processo Administrativo e das Sanções Administrativas

12.2.1. A aplicação de quaisquer das penalidades aqui previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente na Lei Estadual nº 15.612, de 6 de maio de 2021.

12.2.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas, as seguintes sanções:

12.2.2.1. Advertência, para a infração prevista na subcláusula 12.1.1.1., quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.2.2. Multa, nas modalidades:

12.2.2.2.1. Compensatória, de 0,5% até 5% sobre o valor do contrato, para a infração prevista na subcláusula 12.1.1.1;

12.2.2.2.2. Compensatória, de 0,5% até 10% sobre o valor total do contrato, para as infrações previstas na subcláusula 12.1.1.2;

12.2.2.2.3. Compensatória, de 0,5% até 20% sobre o valor total do contrato, para as infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.3 e 12.1.1.5;



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.2.2.2.4. Compensatória, de 0,5% até 30% sobre o valor da proposta ou contrato, nas infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.5, 12.1.1.6 e 12.1.1.7;

12.2.2.2.5. Moratória, de até 0,5% por dia de atraso, até o limite de 30 (trinta) dias, para as infrações previstas na subcláusula 12.1.1.4;

12.2.2.2.6. Moratória, pela não obtenção do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade dentro do prazo referido na Cláusula 10.1.7.3 de até 0,02% por dia de atraso sobre o valor do contrato, até o limite de 10%.

12.2.2.2.7. Impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, por até dois anos, para as infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.2 e 12.1.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.2.2.8. Impedimento de licitar e contratar, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Estado do Rio Grande do Sul, por até três anos, para as infrações previstas na subcláusula 12.1.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, para as infrações previstas nas subcláusulas 12.1.1.5 a 12.1.1.7.

12.3. Da Aplicação das Sanções

12.3.1. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

12.3.2. A aplicação de sanções não exime o Contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar a Defensoria.

12.3.2.1. O valor previsto a título de multa compensatória será tido como mínimo da indenização devida à título de perdas e danos, competindo ao CONTRATANTE provar o prejuízo excedente, nos termos do art. 416 do Código Civil - Lei nº 10.406/2002.

12.3.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

12.3.4. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser extinto unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nos incisos do caput do art. 137 da Lei federal nº 14.133/2021.

12.3.5. As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conforme o disposto no seu art. 30, nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), ou na Lei estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, em especial seu art. 41.

12.3.6. Serão reputados como inidôneos atos como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

12.3.7. As sanções de suspensão e de declaração de inidoneidade levam à inclusão do licitante no CFIL/RS.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

12.3.8. A multa de mora poderá ser convertida em multa compensatória, quando a primeira não se revelar suficiente, sem prejuízo da aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Edital.

12.3.9. A aplicação de qualquer penalidade não exclui a aplicação da multa.

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

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

12.3.12. 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.

12.4. Da Execução da Garantia Contratual

12.4.1. O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual.

12.4.2. Se a multa for de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá o Contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE.

12.4.3. 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 do CONTRATANTE.

12.4.4. A previsão de multa compensatória não elide eventual cobrança de perdas e danos, cujo valor previsto a título de multa será tido como mínimo da indenização, competindo ao CONTRATANTE provar o prejuízo excedente, conforme previsto no art. 416 do Código Civil - Lei nº 10.406/2002).

12.4.5. Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

CLÁUSULA TREZE – DA EXTINÇÃO

13.1. O presente Contrato poderá ser extinto antecipadamente por interesse da Administração nas hipóteses do art. 137 com as consequências previstas no art. 139 da Lei Federal nº 14.133/2021, devendo a decisão ser formalmente motivada, assegurando-se ao contratado o contraditório e a ampla defesa.

13.2. O presente Contrato poderá ser extinto antecipadamente por interesse do contratado nas hipóteses do art. 137 §2º com as consequências previstas no art. 138 §2º da Lei 14.133/2021.

13.3. A extinção antecipada do contrato deverá observar os seguintes requisitos:

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



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

- 13.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.3.3. Apuração de indenizações e multas;
- 13.3.4. Notificação dos emitentes da garantia prevista na cláusula quinta deste contrato, quando cabível.

CLÁUSULA CATORZE – DAS VEDAÇÕES

- 14.1. É vedado ao contratado:
 - 14.1.1. Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
 - 14.1.2. Interromper a execução do serviço sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA QUINZE – DAS ALTERAÇÕES

- 15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 a 136 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 15.2. O contratado é obrigado 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.
- 15.3. 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 DEZESSEIS – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 16.1. 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.
- 16.2. A fiscalização referida no item 16.1 será exercida no interesse da CONTRATANTE.
- 16.3. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 16.4. A fiscalização da CONTRATANTE, em especial, terá o dever de verificar a qualidade dos componentes e acessórios fornecidos, podendo exigir a sua substituição quando estes não atenderem aos termos do que foi proposto e contratado, sem que assista à CONTRATADA qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.
- 16.5. Competirá ao Fiscal do Contrato acionar a garantia do objeto contratado, caso haja necessidade.

CLÁUSULA DEZESSETE – DOS CASOS OMISSOS

- 17.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CLÁUSULA DEZOITO – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

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

18.3. 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.

18.4. O presente contrato somente terá eficácia após a assinatura das partes e divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

18.4.1. Nos casos de urgência, a eficácia se dará a partir da assinatura das partes, permanecendo a exigência da divulgação no PNCP no prazo de 10 dias úteis.

18.5. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DEZENOVE - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

Testemunhas: (dispensadas em caso de assinatura digital certificada).

1. _____

2. _____

Nome legível:

Nome legível:

CPF nº:

CPF nº:



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO V - ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE

	GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL ANEXO II AO DECRETO Nº 36.601, de 10-04-96.	J	IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO			FOLHA	
		NÚMERO					
ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE – ACF							
A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU CARTA-CONVITE							
CÓDIGO	NOME DO LICITADOR			NÚMERO	MODALID.	DATA	
B IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE							
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		
C IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE							
NOME:			CP	Nº DO REGISTRO NO CRC		TELEFONE	
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)				NÚMERO	CONJ.	CEP	
D IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA							
NOME:					Nº DO REGISTRO NO CRC		
E BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO							
CONTAS	Em R\$ Mil		F DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE				
1	ATIVO CIRCULANTE AJUSTADO (ACA)		ÍNDICE	VALOR	NOTA	PESO	NP
2	PASSIVO CIRCULANTE (PC)		1	LIQUIDEZ CORRENTE			
3	ACA + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO		2	LIQUIDEZ GERAL			
4	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO		3	GRAU DE IMOBILIZAÇÃO			
5	ATIVO PERMANENTE		4	ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO			
6	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO		5	ENDIVIDAMENTO GERAL			
7	PASSIVO CIRCULANTE						
8	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
9	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO						
10	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
11	DESPESA ANTECIPADA		NFR	NOTA FINAL DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA = $\frac{NP}{NP}$			
12	RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS						
13	CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO		G	RESULTADO DA ANÁLISE			
14	PATRIMÔNIO LÍQUIDO						
15	CONSISTÊNCIA (vide instruções no verso)						
H IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO							
NOME:					MATRÍCULA		
I DECLARAÇÃO E ASSINATURAS							
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:			



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO VI - 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 14.133/2021.

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 Federal nº 14.133/2021, a seguinte definição: – 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



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, data em que restará 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)