



**EDITAL N° 1509177/2024**

Rio de Janeiro, 08 de julho de 2024.

Processo nº E-20/001.001718/2023

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 90017/24**

<b>Contratante</b>	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ) - UASG 927919
<b>Objeto</b>	FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE DE SOLUÇÃO INTEGRADA E CONVERGENTE DE ORQUESTRAÇÃO DE MÚLTIPLOS CANAIS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO, POR 24 MESES
<b>Valor total da contratação</b>	Orçamento Sigiloso
<b>Data da Sessão Pública</b>	29/07/2024 - 11:00H
<b>Critério de julgamento</b>	<b>MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE</b>
<b>Modo de disputa</b>	Aberto
<b>Preferência ME/EPP/equiparadas</b>	Sim
<b>Portal</b>	<a href="http://www.compras.gov.br">www.compras.gov.br</a>

**SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETO
3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
4. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
5. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
6. ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
7. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
8. FASE DE HABILITAÇÃO
9. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
10. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES
11. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
14. RECURSOS
15. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
16. DISPOSIÇÕES GERAIS

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 90017/24**

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ), inscrita no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, com sede na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, torna público que, devidamente autorizada pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, Dr. RICARDO DE MATTOS PEREIRA FILHO, na forma do disposto no processo administrativo nº **E-20/001.001718/2023**, será realizada licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**, que será regido pelas Lei Federais nº 14.133, de 1º de abril de 2021, pela Lei Estadual nº 287, de 4 de dezembro de 1979, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pela Resolução DPGERJ nº 1202 de 18 de Janeiro de 2023, Resolução DPGERJ nº 1183/2022, disposições legais aplicáveis e pelo disposto no presente edital.

1.2. A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br), no dia e hora indicados no início deste Edital, e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

1.3. As retificações deste Edital, por iniciativa oficial ou provocadas por eventuais impugnações obrigarão a todos os licitantes, devendo ser publicadas em todos os veículos em que se deu a publicação originária, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

1.4. O Edital se encontra disponível no endereço eletrônico [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br) e no portal da transparência da DPRJ (<https://transparencia.rj.def.br/licitacoes-contratos-convenios/licitacoes>).

1.5. Na forma do Art. 6, Inc. XXXVIII, combinado com o Inc. XLI da Lei Federal 14.133/21, o critério de julgamento escolhido para a contratação é o de "menor preço por lote", sendo o critério de aceitabilidade da proposta o preço máximo estimado por item.

## 2. OBJETO

2.1. O objeto deste pregão é a contratação de **SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE DE SOLUÇÃO INTEGRADA E CONVERGENTE DE ORQUESTRAÇÃO DE MÚLTIPLOS CANAIS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO, POR 24 MESES.**

2.2. A descrição do objeto encontra-se no item 1 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital) e abrange:

### 2.2.1. **Solução de Call Center (Lote 1)**

2.2.1.1. A contratação da solução de Call Center na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para a disponibilização da solução;

2.2.1.2. Aquisição de hardware do tipo Gateway com capacidade para até 16 (dezesseis) canais E1s e serviço de Instalação, Manutenção e Suporte técnico dos equipamentos.

2.2.1.3. Fornecimento de equipamentos do tipo Headset e adaptador de áudio para o atendimento telefônico.

2.2.1.4. Banco de horas de consultoria, serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte e o serviço de operação assistida pelo período de até 1 (um) mês.

### 2.2.2. **Solução de Omnichannel (Lote 2)**

2.2.2.1. A contratação da solução de Plataforma Omnichannel, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para a disponibilização da solução;

2.2.2.2. A contratação de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API, bem como soluções de bots e réguas de comunicação, incluindo toda a infraestrutura de TI em nuvem, na modalidade SaaS (Software como Serviço), necessária para a operação.

2.2.2.3. Banco de horas de consultoria, serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte e o serviço de operação assistida pelo período de até 1 (um) mês.

2.2.3. A composição detalhada dos dois lotes está contida no item 3.1.2 do Termo de Referência.

2.2.4. As especificações técnicas e descrição das soluções contratadas estão contidas no item 4 do Termo de Referência.

2.3. As condições de recebimento do objeto licitado são previstas no item 14 do Termo de Referência.

## 3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br)), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. A participação neste certame **não** é exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

3.5.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior, quando aplicável, fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolarem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. 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;

3.7.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou 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;

3.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.7.7. pessoa física ou 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;

3.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.7.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio e cooperativas;

3.7.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.7.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante,

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 n.º 14.133/2021.

3.8. O impedimento de que trata o item 3.7.4 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.

3.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.2 e 3.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.11. O disposto nos itens 3.7.2 e 3.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.13. A vedação de que trata o item 3.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

#### 4. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta de preços conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.8.1 deste Edital.

4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada comprehende 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 sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição, preenchendo o Anexo III deste Edital;

4.4.3. não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021.

4.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133/2021, preenchendo o Anexo V deste Edital.

4.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, caso exista, a marcação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.6.2. nos itens em que a participação não for exclusiva, caso possuam, para microempresas e empresas de pequeno porte, a marcação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste Edital.

4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço;

4.12.2. apresentação de proposta com preço distinto para o mesmo item;

4.12.3. apresentação de proposta com quantitativo inferior ao total licitado e

4.12.4. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## **5. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

- 5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 5.1.1. Valor unitário/total do lote;
- 5.1.2. Informamos que o valor ofertado deverá considerar o período contratual de 24 (vinte e quatro) meses, considerando o prazo estabelecido no item 22.1 do termo de referência (anexo i do edital).
- 5.1.3. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;
- 5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 5.9.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 5.9.
- 5.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **6. ABERTURA DA SESSÃO, FORMULAÇÃO DE LANCES E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

### **6.1. ABERTURA DA SESSÃO E FORMULAÇÃO DE LANCES**

6.1.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.1.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.1.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

6.1.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.1.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

6.1.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.1.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.1.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.1.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor global do lote.

6.1.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.1.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.1.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 1.000,00 (mil reais).

6.1.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.1.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa aberto, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.1.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 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.

6.1.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

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

6.1.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.1.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

### **6.2. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

6.2.1. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.2.2. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

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

6.2.4. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.2.5. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

6.2.7. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, caso possuam, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetuada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.2.7.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.2.7.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.2.7.3. Verificado o empate ficto, o(a) Pregoeiro(a) agendará o respectivo julgamento com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, mediante publicação de aviso no sistema Compras.gov, informando a data e horário do evento.

6.2.7.4. O prazo de 24 (vinte e quatro) horas previsto no item anterior não engloba a convocação realizada imediatamente após a etapa de disputa de preços.

6.2.7.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.2.7.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.2.8. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.2.8.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

6.2.8.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.2.8.4. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 4 (quatro) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.2.8.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.2.9. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 7. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. Uma vez recebidos os documentos, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

7.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

7.1.2. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)

7.1.2.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

7.1.2.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

7.1.2.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.2. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.3. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 e 4.6 deste edital.

7.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:

a) contiver vícios insanáveis;

b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.6. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.6.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

a) que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

b) inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.8. Durante a fase de lances será informado o valor estimado pela administração, a fim de que todos os licitantes possam apresentar propostas dentro do valor estimado. Será informado, ainda, pelo pregoeiro o valor unitário máximo admitido para cada item, com vistas à adequação dos valores ofertados pelo licitante classificado em primeiro lugar, sob pena de inabilitação caso algum exceda o máximo admitido.

7.8.1. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.9. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.10. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.11. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.12. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração.

7.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.13.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.13.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.13.3. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

## 8. FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos de habilitação são os indicados no item 9, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

8.3. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, conforme Anexo IV deste Edital.

8.4. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

8.4.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

8.5. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

8.5.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

8.6. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.6.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de vinte e quatro horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.6.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.7. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.7.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante melhor classificado.

8.7.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.8. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/2021, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.9. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.10. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.6.1.

8.11. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.12. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

8.13. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## 9. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou diretores;

- b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;
- c) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, com todas as alterações ou consolidação respectiva;
- d) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedade simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos arts. 1.039 a 1.092 da Lei Federal nº 10.406/02, deverá mencionar, no Contrato Social, por força do art. 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;
- g) Ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o Estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

## 9.2. HABILITAÇÃO TÉCNICA

### 9.2.1. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

9.2.1.1. Para a comprovação de que os bens ofertados (Gateway e Headsets e Adaptadores de Áudio USB) atendem aos requisitos elencados no ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Termo de Referência, visando ao atendimento integral ao objeto, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar, para cada tipo de equipamento ofertado:

- I - **Manual do fabricante**, ou documento similar, dos equipamentos ofertados em **português**; e
- II - Indicação de qual página do manual do fabricante, ou documento similar, está explicitado que o equipamento tem **característica igual ou superior ao exigido no modelo do Anexo vi do Termo de Referência**.

### 9.2.2. REQUISITOS TÉCNICOS

9.2.2.1. Para a comprovação de que a LICITANTE possui capacidade técnica de entregar o objeto licitado, deverá ser apresentado Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, comprovando ter implantado uma solução de Gestão de Call Center em um órgão ou empresa com no mínimo **50%** dos itens 1.1 e 1.2 (Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) e Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel) ou seja, implantação de call center com no mínimo **175 posições** e comprovar no mínimo **50%** dos itens 3.3 e 3.4 do objeto licitado (Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB e Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset), ou seja, **150 adaptadores** de áudio USB e **300 headsets** respectivamente.

9.2.2.2. A solicitação de atestado de capacidade técnica visa a garantir que o licitante possui competência de entregar o objeto licitado, classificado pela equipe técnica como de alta complexidade. A escolha pela implantação de uma solução, com o mínimo o quantitativo de **50%** (cinquenta por cento) dos itens 1.1, 1.2 3.3 e 3.4, foi porque estes foram os itens considerados de maior relevância para compor o atestado, podendo o fornecedor apresentar atestado de itens semelhantes conforme entendimento do TCU. A solicitação de qualificação técnica é feita em observância ao inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal, inciso I do art. 9º e inciso II do art. 67 da Lei nº 14.133/2021. TCU – Plenário 1636/2007.

9.2.2.3. Os critérios descritos neste item não prejudicam a adoção daqueles usuais de aceitabilidade das propostas adotados pela Defensoria Pública, em conformidade com a legislação vigente.

### 9.2.3. PROVA DE CONCEITO (DEMONSTRAÇÃO DE USO)

9.2.3.1. Para a comprovação de que a solução ofertada atende aos requisitos presentes no item 4 do Termo de Referência - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA, a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar, deverá apresentar no momento da habilitação uma Prova de Conceito (Demonstração de Uso) visando aferir os requisitos funcionais e as condições de operação.

9.2.3.2. A Prova de Conceito deve ser iniciada em até 10 (dez) dias úteis a partir da convocação pelo pregoeiro, e ser finalizada em até 20 (vinte) dias úteis.

9.2.3.3. A Prova de Conceito poderá ser acompanhada por todos os interessados, independente de sua classificação, bastando para tanto o interessado comunicar formalmente o pregoeiro do interesse.

9.2.3.4. A Prova de Conceito será realizada presencialmente com acesso e demonstração das funcionalidades em ambiente virtual da LICITANTE, e deverá seguir o roteiro descrito no ANEXO VII do Termo de Referência.

9.2.3.5. Para fins de verificação da compatibilidade do programa demonstrado com o especificado no Edital, deverá ser apresentado manual do fabricante, ou documento similar, que explique as funcionalidades implementadas no software ofertado.

9.2.3.6. Se os produtos apresentados não forem aprovados, a proposta da empresa será eliminada, e se procederá à realização da convocação da empresa subsequente, nos mesmos moldes da anterior, observando a ordem de classificação estabelecida no final do processo competitivo, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações deste documento.

9.2.3.7. Será rejeitada a prova de conceito que:

- I - Apresentar problemas de funcionamento que não forem sanados durante a análise técnica; e
- II - Apresentar divergência em relação às especificações técnicas da proposta;

9.2.3.8. O acesso ao ambiente utilizado para a Prova de Conceito deverá ser franqueado à técnicos da Defensoria e mantido durante toda a fase de Prova de Conceito para que sejam efetuadas as confrontações técnicas necessárias. O acesso poderá ser revogado pela empresa ao término da Prova de Conceito, cabendo a ela a responsabilidade pela retirada.

9.2.3.9. Após a realização da Prova de Conceito, será emitido relatório resumido de análise, descrevendo as atividades realizadas e contendo a aprovação ou não da proposta.

9.2.3.10. O objetivo da Prova de Conceito é obter, em ambiente controlado, respostas para as seguintes indagações:

- I - A solução oferecida é capaz de atender às necessidades atuais da Defensoria Pública?
- II - O impacto da solução oferecida sobre os procedimentos operacionais pode ser absorvido ou minimizado pela Defensoria Pública e, em caso afirmativo, com quais providências e em quanto tempo?

9.2.3.11. Respostas satisfatórias a ambos os questionamentos acima fornecerão a experiência prática necessária para a futura implementação do produto no ambiente real.

## 9.3. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

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

- a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:

c.1) Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d", do parágrafo único, do

art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

c.1.1) O licitante poderá, em substituição à certidão mencionada na alínea “c.1”, apresentar as seguintes certidões conjuntamente, desde que tenham sido expedidas até o dia 2 de novembro de 2014 e estejam dentro do prazo de validade nelas indicados: Certidão Negativa de Débito ou a Certidão Positiva com efeito negativo referente à Contribuição Previdenciária e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);

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

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

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

d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

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

f) declaração de que não possui em seu quadro funcional nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, consoante art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, na forma do Anexo III deste Edital

g) Declaração de que suas propostas econômicas compreendem 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, conforme disciplina o art. 63 §1º da Lei nº 14.133/21.

h) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, conforme Anexo IV deste Edital, relativo ao atendimento à lei 7.258/2016.

9.3.2. Na hipótese de cuidar-se de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura do Contrato, caso se sagre vencedora na licitação.

9.3.2.1. Caso a documentação apresentada pela Microempresa ou pela Empresa de Pequeno Porte contenha alguma restrição, lhe será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da declaração do vencedor do certame (no momento imediatamente posterior à fase de habilitação), para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas que tenham efeito negativo.

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

9.3.2.3. A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

#### 9.4. DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06

9.4.1. Caso o licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14/12/06, em especial quanto ao seu artigo 3º, na forma do Anexo V - Declaração para Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, empresário individual e cooperativas enquadradas no art. 34, da lei nº 11.488, de 2007.

#### 9.5. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

9.5.1. Para fins de comprovação de qualificação econômico-financeira, o licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar os seguintes documentos:

9.5.1.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, caso se trate de pessoa jurídica (Lei nº 14.133/21, art. 69, caput, inciso II), ou certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Sege/ME nº 116, de 2021);

9.5.1.2. Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial;

9.5.1.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

9.5.1.4. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício social no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

9.5.1.5. Os licitantes criados no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficam autorizados a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei nº 14.133/21, art. 65, §1º);

9.5.1.6. Poderá ser apresentado o balanço intermediário, caso autorizado por lei ou pelo contrato/estatuto social;

9.5.1.7. Caso o licitante seja cooperativa e o Edital não vele a sua participação, o balanço e as demais demonstrações contábeis deverão ser acompanhados de cópia do parecer da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o [artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971](#), ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

9.5.1.8. Para fins de habilitação econômico-financeira de sociedade empresária em recuperação judicial deverão ser considerados os valores constantes no Plano de Recuperação Judicial, homologado pelo Juízo competente, para fins de apuração dos índices contábeis previstos no Edital;

9.5.1.9. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \end{aligned}$$

LC =	<b>Ativo</b>
	Circulante
	Passivo
	Circulante

9.5.1.10. Caso seja apresentado resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá ser comprovado capital ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item/lote pertinente (Art. 69, § 4º, da Lei nº 14.133/21). Não estando passível de penalidade o licitante que não atender ao percentual de 10% (dez por cento) estabelecido anteriormente, caso a DPRJ opte pelo orçamento sigiloso, não divulgando previamente o orçamento estimado;

9.5.1.11. Declaração da Licitante, acompanhada da relação de compromissos por ela assumidos que importem em diminuição de sua capacidade econômico-financeira, excluídas parcelas já executadas de contratos firmados, conforme modelo constante do Anexo do Edital de que 1/12 (um doze avos) dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data de apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido da Licitante, observados os seguintes requisitos:

9.5.1.12. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social;

9.5.1.13. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, a Licitante deverá apresentar justificativas.

9.5.2. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante.

9.6. As certidões valerão nos prazos que lhes são próprios; inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 180 (cento e oitenta) dias, contados de sua expedição.

9.7. Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação , na hipótese de inexistência de recursos, ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão na hipótese de existência de recursos.

9.8. Se o licitante desatender às exigências previstas neste item, o pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

## 10. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa o proponente/contratado que praticar as condutas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021 e Resolução DPGERJ Nº 1202 de 18 de Janeiro de 2023, quais sejam:

- 10.1.1. dar causa à inexecução parcial da Ata/contrato;
- 10.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 10.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;
- 10.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 10.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 10.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 10.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 10.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 10.1.9. fraudar ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 10.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 10.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os proponentes, em qualquer momento, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 10.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.
- 10.1.12. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

10.2. O proponente/contratado que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) Advertência pela falta do subitem 10.1.1 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) Multa de 0,5% a 30% (meio a trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta, por qualquer das infrações dos subitens 10.1.1 a 10.1.12;
- c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 10.1.2 a 10.1.7 deste Edital, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 10.1.8 a 10.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 10.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 10.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 10.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 10.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 10.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

10.5. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

10.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

10.7. A apuração e o julgamento das infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira

nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão rito normal, na forma da Resolução DPGERJ N° 1202 de 18 de Janeiro de 2023.

10.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao proponente/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

10.9. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no edital, bem como no item 12 do Termo de Referência (anexo I).

## 11. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital de Licitação por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021 ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: dos endereços eletrônicos [nulic@defensoria.rj.def.br](mailto:nulic@defensoria.rj.def.br), [cl@defensoria.rj.def.br](mailto:cl@defensoria.rj.def.br), até o final do último dia do prazo referido.

11.3.1. Tanto as respostas às impugnações quanto os pedidos de esclarecimentos serão divulgados no endereço eletrônico da DPRJ, [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br), ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

11.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

11.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

## 12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. Não sendo interposto recurso, o Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação adjudicará o objeto do certame ao arrematante, com a posterior homologação do resultado. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, o Subdefensor Público Geral de Gestão adjudicará e homologará o procedimento.

12.2. Uma vez homologado o resultado da licitação, o licitante vencedor será convocado, eletronicamente, para assinatura do contrato.

12.2.1. O prazo para assinatura do contrato é de 72 (setenta e duas) horas após a convocação.

12.2.2. Deixando o adjudicatário de assinar o contrato no prazo fixado, poderá a DPRJ, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas ao faltoso, convocar os licitantes remanescentes que tiverem sido habilitados, na respectiva ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

12.3. Em cumprimento ao previsto do art. 12, inciso II, da Resolução nº 914 de 28/12/2017 da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o adjudicatário, assim como os licitantes que reduziram seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado, para a formação do Cadastro de Reserva se comprometem a proceder o imediato cadastro como usuário externo no sistema SEI! por meio do link "[https://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0)", clicando em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado!", lendo atentamente o texto inicial apresentado e preenchendo o formulário em seguida. (dados solicitados)

12.3.1. Em seguida, os interessados deverão:

12.3.2. Baixar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade ([https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagem-dpge/public/arquivos/Termo\\_de\\_Declar%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Concord%C3%A3ncia\\_e\\_Veracidade.pdf](https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagem-dpge/public/arquivos/Termo_de_Declar%C3%A7%C3%A3o_de_Concord%C3%A3ncia_e_Veracidade.pdf));

12.3.3. Preencher e assinar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade;

12.4. O adjudicatário e os licitantes que reduziram seus preços ao valor da proposta melhor classificada deverão optar entre encaminhar a documentação por via:

12.4.1. **Postal**, para o endereço: Av. Marechal Câmara, 314 - Centro, Rio de Janeiro – RJ - CEP 20020-080), com os seguintes documentos:

a) Original do Termo de Declaração de Concordância e Veracidade preenchido e assinado;

b) Cópia autenticada em cartório do documento de identificação civil no qual conste CPF.

12.4.2. **Eletrônica**, para o endereço eletrônico: [codoc@defensoria.rj.def.br](mailto:codoc@defensoria.rj.def.br), com cópia para [nucont@defensoria.rj.def.br](mailto:nucont@defensoria.rj.def.br), com o seguinte documento:

a) Termo de Declaração de Concordância e Veracidade original (digital) preenchido e assinado eletronicamente pelo próprio usuário externo, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2011 ou norma que venha a substituí-la. Neste caso, fica dispensada a apresentação do documento de identidade, uma vez que a autenticidade da assinatura será verificada pela validação da cadeia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

12.4.3. Na hipótese do item 12.4.2 - quando o documento for enviado por meio eletrônico (sem assinatura com certificado digital) -, a Coordenação de Gestão Documental estará autorizada a validar o cadastro do usuário externo desde que conste em processo eletrônico do SEI da DPRJ a seguinte documentação:

a) Termo de declaração de concordância e veracidade original preenchido;

b) Cópia de identidade;

c) Documento no Sei assinado por usuário servidor ou defensor público da DPRJ, indicando que os documentos apresentados pelo usuário conferem com o original.

12.4.4. Para os membros de Entidades Públicas Federal, Estadual ou Municipal, a autenticidade do documento de identidade poderá ser suprimida mediante a apresentação da cópia de Ato de investidura do agente público na administração.

12.5. Verificar se os dados preenchidos estão corretos, confirmar e aguardar o recebimento do e-mail de confirmação;

12.5.1. Enviar o termo assinado junto com a cópia da identidade encaminhados de forma digital (digitalizado) para o e-mail [codoc@defensoria.rj.def.br](mailto:codoc@defensoria.rj.def.br) com cópia para [nucont@defensoria.rj.def.br](mailto:nucont@defensoria.rj.def.br).

12.6. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA manter o cadastro acima mencionado atualizado, devendo informar por escrito, quaisquer alterações do endereço de e-mail cadastrado para fins de recebimento de notificações.

12.7. As notificações às licitantes e adjudicatárias serão efetuadas no endereço de e-mail cadastrado no Compras.Gov; inclusive as decorrentes de procedimentos destinados a apurar a responsabilidade destes nos termos dos art. 90 §5º da Lei nº 14.133/2021, visando à aplicação de penalidade administrativa.

## 13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. O pagamento ocorrerá no prazo de até 30 dias corridos a contar da atestação da nota fiscal, desde que seja apresentada com todos os documentos pertinentes à sua instrução e comprovação do cumprimento da obrigação e em estrita conformidade com as condições e especificações contidas no Termo de Referência e observado o Acordo de Nível de Serviço - ANS.

13.2. Os pagamentos serão efetuados, preferencialmente, por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA NO BRADESCO (instituição financeira contratada pela DPRJ), cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário na proposta detalhe.

13.3. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelos agentes competentes.

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

13.5. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao FORNECEDOR, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste Edital serão feitos mediante desconto de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die.

13.6. O FORNECEDOR deverá emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas "a", "b", "c", "d" e "e", do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

13.7. O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

13.8. A DPRJ não pagará juros de mora por atraso de pagamento de nota fiscal, quando houver ausência total ou parcial de documentação hábil ou pendente de cumprimento de quaisquer cláusulas das condições de entrega do objeto.

13.9. Do montante devido a CONTRATADA, poderão ser deduzidos os valores correspondentes a multas ou indenizações impostas pela Administração.

13.10. Os pagamentos devidos à CONTRATADA não excederão os valores apresentados em sua proposta e observarão eventuais descontos (glosas) oriundos da aplicação do exarado nos itens 10 e 11 do Termo de referência.

#### **14. RECURSOS**

14.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

14.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

14.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

14.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

14.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

14.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

14.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

14.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá preferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

14.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

14.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br).

#### **15. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

Os recursos necessários para as contratações correrão por conta:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.122.0002.2016

NATUREZA DA DESPESA: 339040

FONTE: 1.753.232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

#### **16. DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

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

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

16.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico da DPRJ, <https://transparencia.rj.def.br/licitacoes-contractos-convenios/licitacoes>.

16.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I	Termo de Referência
Anexo i (TR)	TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO
Anexo ii (TR)	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
Anexo iii (TR)	CRONOGRAMA FÍSICO
Anexo iv (TR)	TERMO DE PROTEÇÃO DE DADOS
Anexo v (TR)	MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS
Anexo vi (TR)	DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE DO EQUIPAMENTO
Anexo vii (TR)	DEMONSTRAÇÃO DE USO
Anexo viii (TR)	CASOS DE USO DA SOLUÇÃO
ANEXO II	Proposta Detalhe
ANEXO III	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal
ANEXO IV	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto na Lei 7.258/2016
ANEXO V	Modelo de Declaração de Enquadramento da Empresa Licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte
ANEXO VI	Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta
ANEXO VII	Modelo de Declaração de Inexistência de Penalidade
ANEXO VIII	Modelo de Declaração em Atendimento ao § 1º, Art. 63 de Lei Federal 14.133/2021
ANEXO IX	Modelo de Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e Administração Pública
ANEXO X	Minuta Contratual
ANEXO XI	Documento de Oficialização de Demanda (DOD)
ANEXO XII	Estudo Técnico Preliminar (ETP)
ANEXO XIII	Análise de Riscos



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO DE MATTOS PEREIRA FILHO**, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, em 08/07/2024, às 18:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 1509177 e o código CRC 96C44368.

## ANEXOS AO EDITAL

### ANEXO I

#### TERMO DE REFERÊNCIA

**O TR E SEUS ANEXOS ESTÃO CONTIDOS NO FINAL DESTE EDITAL**

### ANEXO II

#### PROPOSTA DETALHE

	<b>SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE</b>				ANEXO II Lição por Pregão Eletrônico nº <b>90017/24</b> , A Realizar-se: 29/07/2024 - 11:00H Processo nº <b>E-20/001.001718/2023</b>		
	A firma ao lado mencionada propõe fornecer à <b>DPRJ</b> , pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL.				CARIMBO DA FIRMA		
LOTE	ITEM	CATSER	ESPECIFICAÇÃO		UNID.	QTD	MARCA/MODELO
							<b>PREÇO (R\$)</b>
							<b>UNIT.</b>
							<b>TOTAL</b>

1 - Solução de Call Center	24333	ITEM 1 - SOLUÇÃO DE CALL CENTER NA MODALIDADE SAAS (SOFTWARE COMO SERVIÇO) COM HOSPEDAGEM EM NUVEM (CLOUD)  Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) com até 350 (trezentos e cinquenta) posições <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1			
		ITEM 2 - EQUIPAMENTOS  Gateway com capacidade para até 16 (dezesseis) canais E1s <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Gateway entregue	1			
		Instalação e Configuração do Equipamento <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1			
		Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Adaptador entregue	até 300			
		Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Headset entregue	até 600			
		ITEM 3 - OUTROS SERVIÇOS  Banco de Horas de Consultoria <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Hora/Pessoa	até 400			
		Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1			
		Treinamento de usuários gestores da solução de call center para até 20 pessoas <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1			
		Treinamento técnico do Gateway para até 4 pessoas <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1			
		Serviço de Operação Assistida <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b> <b>VALOR GLOBAL R\$:</b>	Serviço	1			
		ITEM 1 - SOLUÇÃO OMNICHANNEL NA MODALIDADE SAAS (SOFTWARE COMO SERVIÇO) COM HOSPEDAGEM EM NUVEM (CLOUD)  Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel com até 350 (trezentos e cinquenta) posições <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1			
		ITEM 2 - CANAIS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO NA MODALIDADE SAAS (SOFTWARE COMO SERVIÇO) COM HOSPEDAGEM EM NUVEM (CLOUD)  Habilitação de Números de Whatsapp com API Oficial <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	até 3			
		Pacote de Mensagens Whatsapp - Inbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas) <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	conversas trafegadas/mês	até 50.000			

	2.3	Pacote de Mensagens Whatsapp - Outbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas) <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	conversas trafegadas/mês	até 250.000		
2 - Solução de Omnichannel	2.4	Pacote de Mensagem Whatsapp - Adicional ((incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas) <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	pacote de mensagens	30.000		
	2.5	Solução de Chatbot <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1		
	2.6	Solução para Criação de Fluxo / Réguas de Comunicação <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1		
	3.1	<b>ITEM 3 - OUTROS SERVIÇOS</b> Banco de Horas de Consultoria <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Hora/Pessoa	até 800		
	3.2	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1		
	3.3	Treinamento de usuários gestores da solução de omnichannel para até 20 pessoas <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b>	Serviço	1		
	3.4	Serviço de Operação Assistida <b>VALOR UNITÁRIO R\$:</b> <b>VALOR TOTAL R\$:</b> <b>VALOR GLOBAL R\$:</b>	Serviço	1		
		Observações 1ª A PROPOSTA DETALHE deverá: - ser preenchida integralmente por processo mecânico ou eletrônico, sem emendas e rasuras; - conter os preços em algarismos por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais. 2ª – O proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA DETALHE, a cumprir os termos nela contidos. 3ª – A licitação mediante PROPOSTA DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente. 4ª – Caso o Termo de Referência contenha anexo específico relativo à Proposta Detalhe, este deverá ser apresentado juntamente com o presente Anexo II.	Prazo de entrega: De acordo com o Termo de Referência Validade da Proposta - Detalhe: preços válidos por 60 (sessenta) dias úteis. Local de entrega/execução: conforme o Termo de Referência. Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente. Em _____ / _____ / _____.  FIRMA PROPONENTE			
		DATA / /	FIRMA PROPONENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL			

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE			ANEXO II Licitação por Pregão Eletrônico nº 90017/24, A Realizar-se: 29/07/2024 - 11:00H Processo nº E-20/001.001718/2023		
A firma ao lado mencionada propõe fornecer à DPRJ, pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL.			CARIMBO DA FIRMA		
ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO
					UNIT. TOTAL

	<p><b>DADOS BANCÁRIOS /LICITANTE:</b></p> <p><b>Banco (Nome/Número)</b></p> <p><b>Ag. (Nome/número)</b></p> <p><b>Conta Corrente nº:</b></p> <p><b>INFORMAÇÕES PARA FATURAMENTO:</b></p> <p><b>DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPRJ</b></p> <p><b>CNPJ: 31.443.526/0001-70</b></p> <p><b>INSC.ESTADUAL: ISENTO</b></p> <p><b>END: Av. Marechal Câmara, 314 – Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080.</b></p>			
Observações 1ª A PROPOSTA DETALHE deverá: - ser preenchida integralmente por processo mecânico ou eletrônico, sem emendas e rasuras; - conter os preços em algarismos por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais. 2ª – O proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA DETALHE, a cumprir os termos nela contidos. 3ª – A licitação mediante PROPOSTA DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente. 4ª – Caso o Termo de Referência contenha anexo específico relativo à Proposta Detalhe, este deverá ser apresentado juntamente com o presente Anexo II.		Prazo para execução: Conforme ANEXO I. Validade da Proposta - Detalhe: preços válidos por 60 (sessenta) dias úteis. Local para execução: Conforme Edital e ANEXO I. Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente. Em:        /        /		
DATA     /     /		FIRMA PROPONENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL		

### ANEXO III

#### MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO ART. 7º, XXXIII DA CF/88

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do **Pregão Eletrônico nº PE 90017/24**, promovido por essa DPRJ, na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, que a empresa ( Nome Completo ) – CNPJ nº , com sede ( ou domicílio ) no ( endereço completo ), por mim representada, não possui em seu quadro funcional nenhum menor de 18 (dezoito) anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de 16 ( dezesseis ) anos, em obediência ao art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

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

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

### ANEXO IV

#### MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO À LEI 7.258/2016

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

#### DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do **Pregão Eletrônico nº PE 90017/24**, na Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro, Rio de Janeiro – RJ, que a firma \_\_\_\_\_ (Nome Completo) – CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede (ou domicílio) no ( endereço completo ), por mim representada, atende ao disposto na Lei 7.258/2016, apresentando um efetivo de \_\_\_\_\_ empregados

Local, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

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

## ANEXO V

### MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

.....(razão social do licitante) inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) ...., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº ....., DECLARA, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº PE 90017/24, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

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

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006. Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Declaro também, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não ter celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolam a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, na forma do artigo 4º, § 2º da Lei Nº 14.133/21.

.....(data)

.....(representante legal)

OBS. Assinalar com um "X" a condição da empresa. Este formulário deverá ser preenchido pelas empresas que pretendem se beneficiar nesta licitação do regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006

## ANEXO VI

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE), doravante denominado LICITANTE, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº PE 90017/24, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

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

Local, de .....

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

## ANEXO VII

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE

Local e data

À Comissão de Pregão a/c Sr. Pregoeiro (a)

Referente ao Pregão Eletrônico DPRJ nº PE 90017/24

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

ENTIDADE (nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is))

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado c/ CNPJ)

## ANEXO VIII

**MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO AO § 1º, ART. 63 DA LEI FEDERAL 14.133/2021**

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do **Pregão Eletrônico nº PE 90017/24**, promovido por esta DPRJ, na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.020-080, que a empresa (Nome Completo), CNPJ nº, com sede (ou domicílio) no (endereço completo), por mim representada, possui aptidão financeira para a execução do CONTRATO e que a sua PROPOSTA DE PREÇO 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, conforme § 1º, Art. 63 de Lei Federal 14.133/2021.

Declaro ainda que está plenamente ciente do teor e da extensão desta Declaração, bem como detém plenos poderes e informações para firmá-la.

**ANEXO IX****MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) no \_\_\_\_\_, inscrição estadual no \_\_\_\_\_, estabelecida em \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública:

Nome do Órgão/Empresa	Endereço/telefone do Órgão/Empresa	Vigência do Contrato	Valor mensal do Contrato	Valor anual do Contrato	Valor total do contrato (Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.)

Fórmula exemplificativa para fins de atendimento ao disposto no edital:

- a) A Declaração de Compromissos Assumidos deve informar que 1/12 (um doze avos) os contratos firmados pela licitante não é superior ao Patrimônio Líquido da licitante (item 9.5.1.11 do Edital).

**Fórmula de cálculo:**

$$\text{Valor do Patrimônio Líquido} \times 12 > 1$$

Valor total dos contratos \*

**Observação:**

Nota 1: Esse resultado deverá ser superior a 1 (um).

Nota 2: considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado\*.

- b) Caso a diferença entre a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e a declaração apresentada seja maior que 10% (dez por cento) positivo ou negativo em relação à receita bruta, o licitante deverá apresentar justificativas (item 9.5.1.13 do Edital).

**Fórmula de cálculo:**

$$(\text{Valor da Receita Bruta} - \text{Valor total dos Contratos}) \times 100 =$$

Valor da Receita Bruta

**JUSTIFICATIVA PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL MAIOR QUE 10%**

---

---

---

---

---

---

---

**Observação:**

O licitante deve informar todos os contratos vigentes.

**ANEXO X**

## MINUTA

### CONTRATO N° XXX/2024

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE DE SOLUÇÃO INTEGRADA E CONVERGENTE DE ORQUESTRAÇÃO DE MÚLTIPLOS CANAIS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO, POR 24 MESES, QUE CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPRJ E A EMPRESA \_\_\_\_\_, NA FORMA ABAIXO:

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ), CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, com sede na Av. Marechal Câmara nº 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, devidamente autorizada pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, Dr. RICARDO DE MATTOS PEREIRA FILHO, e a sociedade empresária situada na Rua\_\_\_\_\_, Bairro\_\_\_\_\_, Cidade\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº\_\_\_\_\_, daqui por diante denominada CONTRATADA, representada neste ato por\_\_\_\_\_, cédula de identidade nº\_\_\_\_\_, domiciliada na Rua\_\_\_\_\_, Cidade\_\_\_\_\_, resolvem celebrar a presente CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE DE SOLUÇÃO INTEGRADA E CONVERGENTE DE ORQUESTRAÇÃO DE MÚLTIPLOS CANAIS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO, POR 24 MESES, com fundamento no processo administrativo nº E-20/001.001718/2023, e em observância às disposições da Lei Federal nº 14.133, DE 1º de abril de 2021, pela Lei Estadual nº 287, de 4 de dezembro de 1979, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pela Resolução DPGERJ Nº 1202 de 18 de Janeiro de 2023, Resolução DPGERJ nº 1183/2022, disposições legais aplicáveis e pelo disposto no presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO (ART. 92, I E II)

O presente contrato tem por objeto o FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE DE SOLUÇÃO INTEGRADA E CONVERGENTE DE ORQUESTRAÇÃO DE MÚLTIPLOS CANAIS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO, POR 24 MESES.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição o Termo de Referência, o Edital da Licitação, a Proposta do contratado e eventuais anexos dos documentos supracitados.

#### 2. CLÁUSULA SEGUNDA: VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência da contratação será de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Durante este período, a CONTRATADA deverá prestar os serviços previstos neste Termo, incluindo o fornecimento de licenças de software, o devido suporte à manutenção da execução e estabilidade dos equipamentos.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os componentes previstos no item 22.2 do Termo de Referência podem ser prorrogados e, consequentemente, reajustados:

- I - Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual)
- III - Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel
- V - Pacote de Mensagens Whatsapp - Inbound
- VII - Pacote de Mensagens Whatsapp - Outbound
- IX - Pacote de Mensagem Whatsapp - Adicional
- XI - Solução de Chatbot
- XIII - Solução para Criação de Fluxo / Régua de Comunicação
- XV - Instalação e Configuração do Equipamento
- XVII - Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB
- XIX - Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset
- XXI - Banco de Horas de Consultoria

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O prazo de vigência contratual poderá, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme art. 106, da Lei nº14.133/2021, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- I - Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II - A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- III - O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- IV - A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

#### 3. CLÁUSULA TERCEIRA: MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)

O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA: SUBCONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 122, da Lei nº 14.133/2021, é permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do total do contrato, podendo esta ser aplicada a subcontratação exclusivamente para os itens do grupo "3 - EQUIPAMENTOS" do LOTE 1 e dos itens 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4 do LOTE 2 e para a hospedagem das soluções em nuvem. Os demais serviços deverão ser prestados obrigatoriamente pela CONTRATADA.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Na hipótese da CONTRATADA optar pela subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação, inclusive aqueles relativos à segurança da informação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A empresa CONTRATADA se comprometerá a substituir a subcontratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando a CONTRATANTE, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada.

## 5. CLÁUSULA QUINTA: DO PREÇO

O valor da contratação é de R\$ ..... (.....).

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

## 6. CLÁUSULA SEXTA: PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

O pagamento ocorrerá no prazo de até 30 dias corridos a contar da atestação da nota fiscal, desde que seja apresentada com todos os documentos pertinentes à sua instrução e comprovação do cumprimento da obrigação e em estrita conformidade com as condições e especificações contidas no item 15 do Termo de Referência.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Os pagamentos serão efetuados, preferencialmente, por meio de crédito em conta corrente da contratada no Bradesco (instituição financeira contratada pela DPRJ), cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelos agentes competentes.

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

**PARÁGRAFO QUARTO** - Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao FORNECEDOR, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste Edital serão feitos mediante desconto de 0,5% (meio por cento) ao mês pro rata die.

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

**PARÁGRAFO SEXTO** - O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A DPRJ não pagará juros de mora por atraso de pagamento de nota fiscal, quando houver ausência total ou parcial de documentação hábil ou pendente de cumprimento de quaisquer cláusulas das condições de entrega do objeto.

**PARÁGRAFO OITAVO** - Do montante devido a CONTRATADA, poderão ser deduzidos os valores correspondentes a multas ou indenizações impostas pela Administração.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA: REAJUSTE DOS PREÇOS CONTRATADOS (ART. 92, V E X)

Os preços contratados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela CONTRATADA serão reajustados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, a contar da data do orçamento estimado ou do último reajuste, de acordo com o que preconiza o art. 25, § 7º da lei 14.133 de 2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os preços contratados poderão ser reajustados/corrigidos anualmente de acordo com a variação do ÍNDICE DE CUSTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI), ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, a contar do orçamento estimado. Em qualquer dos casos, a correção será aplicada mediante a aplicação de índices percentuais que não apresentem, no respectivo período, uma evolução negativa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Nas aferições finais, o índice utilizado para o reajuste dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.

**PARÁGRAFO QUARTO** – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA.

**PARÁGRAFO QUINTO** – Independentemente do requerimento de reajuste dos custos decorrentes do mercado, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

**PARÁGRAFO SEXTO** – Os novos valores contratuais decorrentes de reajuste poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão de reajuste futuros.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** – O reajuste de preços será formalizada por apostilamento.

**PARÁGRAFO OITAVO** – Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133, de 2021.

**PARÁGRAFO NONO** – O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** – Se aplicam ao Reajuste Contratual o disposto no item 25 do Termo de Referência.

## 8. CLÁUSULA OITAVA: OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

São obrigações do Contratante:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- c) Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- e) Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- f) Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- g) Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- h) Não praticar atos de ingerência na administração do contratado, tais como (art. 48 da Lei nº 14.133/2021):
  - I) indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

- II) fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo contratado;
  - III) estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do contratado;
  - IV) demandar a funcionário do contratado a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
  - V) prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do contratado.
- i) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- j) Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- k) Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado em até 60 (sessenta) dias.
- l) Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021).
- m) Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- n) A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- o) Além das obrigações previstas no item 6 do Termo de Referência.

## **9. CLÁUSULA NONA: OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)**

O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- I - A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- III - Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II);
- V - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- VII - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;
- IX - Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- XI - Vedar a utilização, na execução do objeto, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- XIII - Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- XV - Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- XVII - Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência.
- XIX - Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- XXI - Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- XXIII - Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- XXV - Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- XXVII - Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- XXIX - Promover a organização técnica e administrativa do objeto, de modo a conduzi-lo eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;
- XXXI - Além das obrigações previstas no item 7 do Termo de Referência.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA: OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do contrato administrativo. Será observado também o disposto no ANEXO IV - TERMO DE PROTEÇÃO DE DADOS do Termo de Referência, em complementação ao Anexo I deste Contrato.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII E XIII)**

A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 96, da Lei 14.133 de 2021, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Caso a CONTRATADA opte pela modalidade prevista no inciso II do § 1º do artigo 96 da Lei 14.133 de 2021, o prazo para apresentação será de 1 (um mês), contado da data de homologação.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o Art. 124 da Lei 14.133/2021, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multas aplicadas venham a ser descontados da garantia.

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

**PARÁGRAFO QUARTO** - A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pela CONTRATADA, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- I - Danos diretos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II - Danos diretos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.
- PARÁGRAFO QUINTO** – A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.
- PARÁGRAFO SEXTO** – A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

Comete infração administrativa o contratado que praticar as condutas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021 e Resolução DPGERJ Nº 1202 de 18 de Janeiro de 2023, quais sejam:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- ii) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- iv) Multa, na forma do item 17.9 do Termo de Referência.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO QUARTO** - Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO QUINTO** - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO SEXTO** - Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**PARÁGRAFO OITAVO** - Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**PARÁGRAFO NONO** - Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedural e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO** - Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO** - As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas também no edital, bem como, no item 12 do Termo de Referência.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO** - A apuração das infrações às cláusulas do contrato e edital observará o contraditório e a ampla defesa e seguirá o procedimento previsto na Resolução DPGE 1.202 de 18 de janeiro de 2023

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este parágrafo ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

**PARÁGRAFO QUARTO** - O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**PARÁGRAFO QUINTO** - Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

**PARÁGRAFO SEXTO** - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

**PARÁGRAFO OITAVO** - O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

**PARÁGRAFO NONO** - A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indemnizatório (art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - O contratante poderá conceder prazo para que o contratado regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de extinção contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO**- O contratante poderá ainda:

- d) nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo contratado, reter a garantia prestada a ser executada (art. 139, III, "c", da Lei nº 14.133/2021), conforme legislação que rege a matéria; e
- e) nos casos em que houver necessidade de resarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei nº 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do contratado decorrentes do contrato.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO** - O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado 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 (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – 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.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos, na dotação abaixo discriminada:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.122.0002.2016

NATUREZA DA DESPESA: 339040

FONTE: 1.753.232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

16.1 Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, demais normas aplicáveis e princípios gerais dos contratos.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial eletrônico da DPRJ.

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

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA- FORO (ART. 92, §1º)

Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Rio de Janeiro para dirimir qualquer litígio decorrente do presente Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste Contrato, é assinada eletronicamente pelas partes.

#### ANEXO I (DO CONTRATO Nº XX/2024)

#### TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

#### CLÁUSULA 1 – OBJETO E FINALIDADE

1.1. O presente Anexo tem por objeto a proteção dos dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados pelo Contrato principal, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas regulatórias aplicáveis, incluindo aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.2. A CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados no Contrato principal, exclusivamente em nome e sob as instruções lícitas da CONTRATANTE, com fins de:

I – Prestar os serviços contratados pela CONTRATANTE, de acordo com as especificações e limitações ali previstas, especificamente no **FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E SUPORTE DE SOLUÇÃO INTEGRADA E CONVERGENTE DE ORQUESTRAÇÃO DE MÚLTIPLOS CANAIS DIGITAIS DE COMUNICAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO, POR 24 MESES**, a fim de identificar o membro da Defensoria demandante da solução, bem como capturar informações sobre a forma de estabelecer um contato e para agendar o atendimento presencial, se for o caso;

II – Atender a quaisquer outras instruções ou solicitações enviadas pela CONTRATANTE que sejam consistentes com os termos do presente Contrato;

III – Dar cumprimento as normativas aplicáveis, notadamente a Lei n.º 13.709/2018 e normas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.3. É vedada à CONTRATADA a utilização de todo e qualquer dado pessoal compartilhado em decorrência da execução do presente Contrato para finalidade distinta daquela do objeto, nos termos da Lei n.º 13.709/2018.

## CLÁUSULA 2 – IDENTIFICAÇÃO DA BASE LEGAL, HIPÓTESE DE COMPARTILHAMENTO, DADOS PESSOAIS E FUNÇÕES

2. Para os fins deste Contrato, consideram-se:

I – Bases legais: art. 7º, II, III, VI e art. 23, caput, da Lei n.º 13.709/2018;

II – Hipótese de compartilhamento: art. 26, § 1º, IV, da Lei n.º 13.709/2018;

III – Dados pessoais: - nome, CPF, e-mail, Telefone dos usuários dos serviços prestados pela Instituição que façam contato com a CRC (129) e a Ouvidoria (0800.282.2279). - Telefone dos membros da Instituição que façam contato com o Service-Desk da Coordenação de Atendimento e Suporte de TI.

IV – Controladora: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;

V – Operadora: A CONTRATADA, empresa ou a pessoa jurídica que realizará o tratamento dos dados pessoais seguindo as ordens da controladora a partir da escolha dos meios técnicos razoáveis para tanto e executará o Contrato principal.

## CLÁUSULA 3 – VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO TRATAMENTO

3.1. O prazo de vigência deste Anexo é equivalente ao prazo de vigência do Contrato principal: 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação do contrato, podendo ser prorrogado na forma da Lei, mediante termo aditivo, conforme dispõe art. 107 da Lei n.º 14133/2021.

3.2. O prazo de duração do uso dos dados pessoais compartilhado por força do Contrato principal é equivalente ao prazo de vigência deste: 24 (vinte e quatro).

## CLÁUSULA 4 – MEDIDAS DE PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS

4.1. Sempre que tiver acesso ou realizar qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA compromete-se a dar cumprimento à Lei n.º 13.709/2018 e demais normas e orientações aplicáveis, especialmente aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

4.2. A CONTRATADA compromete-se a, mediante solicitação da CONTRATANTE, franquear o acesso a documentos e registros razoavelmente necessários para verificação das obrigações previstas nesta Cláusula.

4.3. A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – compartilhados em decorrência da execução presente Contrato, em consonância com o disposto na Lei n.º 13.709/2018, sendo vedado o compartilhamento das informações com outros órgãos, pessoas físicas ou jurídicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou quando admitida subcontratação.

4.4 A CONTRATADA compromete-se a armazenar os dados pessoais compartilhados por força da execução deste Contrato apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e/ou em conformidade com hipóteses legais que autorizam o tratamento.

4.5 A CONTRATADA compromete-se a assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

4.6 A CONTRATADA compromete-se a manter e, quando solicitado pela CONTRATANTE, disponibilizar registro de todas as operações de tratamento realizadas em decorrência do Contrato, de acordo com o art. 37 da Lei n.º 13.709/2018.

4.7 A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.090/2021 (<https://www.defensoria.rj.def.br/legislacao/detalhes/11247-RESOLUCAO-DPGERJ-N-1090-DE-09-DE-ABRIL-DE-2021>), que institui a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em especial o disposto no artigo 6º, que trata dos deveres dos operadores de dados.

## CLÁUSULA 5 – TRANSPARÊNCIA E DIREITOS DOS TITULARES

5.1. Ressalvadas as informações classificadas como sigilosas, as partes comprometem-se a garantir transparência ativa sobre a realização do tratamento de dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, devendo a CONTRATANTE publicar o Contrato no seu sítio eletrônico e portal de transparência.

5.2. A CONTRATANTE comunicará a celebração do Contrato principal à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com fulcro no arts. 26, § 2º, e 27, caput, da Lei n.º 13.709/2018.

5.3. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, os requerimentos formulados por titulares, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, serão respondidos pela CONTRATANTE, exceto em caso de autorização expressa conferida à CONTRATADA.

5.4. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, a CONTRATADA, ao receber requerimento de um titular, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, deve:

I – notificar, por escrito, a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas);

II – auxiliar, mediante requerimento da CONTRATANTE, na elaboração da resposta, prestando as informações necessárias para tanto, e na adoção das providências cabíveis.

## CLÁUSULA 6 – PREVENÇÃO E SEGURANÇA

6.1 Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

6.2 A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.142/2022 (<https://defensoria.rj.def.br/uploads/arquivos/Doe/2022.04.27.pdf>), que institui o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, especialmente o seu art. 5º.

6.3 A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE imediatamente quando tiver notícia de qualquer indício de incidente de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, endereçando e-mail ou processo administrativo próprio.

6.4 A comunicação de eventual indício de incidente de segurança à CONTRATANTE deve ser acompanhada de informações suficientes para investigação, mitigação, reparação dos danos e comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), especialmente aquelas descritas no art. 7º da Resolução DPGE n.º 1.142/2022.

6.5 A comunicação de eventual incidente de segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares de dados pessoais será realizada pela CONTRATANTE, enquanto entidade controladora.

6.6 A CONTRATADA deverá adotar medidas de investigação, mitigação e reparação dos danos decorrentes de incidentes de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato.

6.7 A CONTRATADA deverá reembolsar à CONTRATANTE os custos incorridos pela CONTRATANTE para resposta, minimização ou reparação de eventuais incidentes de segurança que tenham como causa a violação das obrigações decorrentes deste Contrato ou da Lei n.º 13.709/2018.

#### **CLÁUSULA 7 – SUBCONTRATAÇÃO**

7.1 Nos termos do art. 122, da Lei nº 14.133/2021, é permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do total do contrato, podendo esta ser aplicada a subcontratação exclusivamente para os itens do grupo "3 - EQUIPAMENTOS" do LOTE 1 e dos itens 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4 do LOTE 2 e para a hospedagem das soluções em nuvem. Os demais serviços deverão ser prestados obrigatoriamente pela CONTRATADA.

7.2 A CONTRATADA pode subcontratar direitos e obrigações derivadas deste Contrato, desde que autorizado pela CONTRATANTE e para viabilizar o cumprimento do Contrato.

7.3 Em havendo subcontratação, a CONTRATADA celebrará um contrato por escrito com cada Subcontratada para estabelecer obrigações referentes ao tratamento dos dados pessoais que fornecam, ao menos, o mesmo nível de proteção em relação à garantida no presente Contrato, no que couber.

7.4 Em havendo subcontratação, a eventual Subcontratada exercerá a função de Suboperadora e seus atos e omissões também serão de responsabilidade solidária da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA 8 – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS**

8.1 É vedada a transferência internacional dos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE e a prévia demonstração do respeito à legislação de proteção de dados ou privacidade do(s) país(es) aplicável(is).

#### **CLÁUSULA 9 – RESPONSABILIDADE CIVIL E ADMINISTRATIVA**

9.1. A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos decorrentes do descumprimento da Lei n.º 13.709/2018 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas ao direito à proteção de dados pessoais.

9.2. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações pela Subcontratada.

9.3 A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas), por escrito, sobre qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo, mas não se limitando à ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais objeto deste Contrato e deverão cooperar com a CONTRATANTE na adoção das providências cabíveis.

#### **CLÁUSULA 10 – AUSÊNCIA DE ÔNUS FINANCEIRO**

10.1 As obrigações fixadas neste Anexo e decorrentes da Lei n.º 13.709/2018 não importam em oneração financeira ao Contrato principal.

#### **CLÁUSULA 11 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

11.1 O prazo do presente Anexo está vinculado ao prazo do Contrato principal.

11.2 Após o término do compartilhamento, a CONTRATADA realizará a eliminação, em definitivo, de qualquer registro dos dados pessoais e deverá certificar à CONTRATANTE, por escrito, o cumprimento dessa obrigação, exceto caso o seu armazenamento seja exigido pela legislação aplicável.

#### **ANEXO XI**

#### **DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA (DOD)**

Rio de Janeiro, 28 de fevereiro de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

<b>Órgão demandante: (Diretoria/Coordenação)</b> COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO	
<b>Responsável pela demanda:</b> FELIPE MARTINS COSTA BRITO	<b>Id funcional:</b> 43723098
<b>E-mail:</b> felipe.brito@defensoria.rj.def.br	<b>Telefone:</b> (21) 2332-6565

## **1. Justificativa da necessidade da aquisição (se a justificativa for extensa deverá ser apresentada em anexo, sob a forma de Nota Técnica):**

Trata-se de contratação de empresa especializada para o fornecimento, instalação, configuração, manutenção de solução *Omnichannel*, para atendimento receptivo e ativo de telefonia (*contact center*), *chatbot* (no site da Defensoria Pública) e *WhatsApp*, integrados aos bancos de dados da Instituição (Sistema Verde e outros) a fim de viabilizar o atendimento ao público da Central de Relacionamento com o Cidadão, Ouvidoria Geral e Service Desk da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Além disso, a empresa deverá fornecer também equipamentos do tipo *Headset* para o atendimento telefônico.

Como resultado da contratação ora pretendida estima-se alcançar os seguintes resultados:

- Humanizar os serviços prestados pela Defensoria Pública à sociedade;
- Garantir o acesso à informação acerca do modo de funcionamento dos órgãos de atuação da Defensoria Pública, assim como aos serviços prestados pela Instituição;
- Aproximar à Defensoria Pública da população;
- Garantir a participação do usuário dos serviços da Defensoria Pública através de sugestões e reclamações; e
- Ser ferramenta útil e indispensável de auxílio do Defensor Público no desempenho de suas atividades.

## **2. Quantitativo do serviço ou aquisição:**

- PBX-IP Virtual Principal;
- Gateway com capacidade para até 10 (dez) canais E1s;
- Suporte e Integração com WhatsApp com disponibilidade para até 50.000 (cinquenta mil) mensagens com interação máxima de até 24 horas
- Solução de chatbot com até 10 (dez) posições de atendentes e até 03 (três) posições de supervisão.
- Solução de Call Center com até 300 (trezentas) posições de atendentes e 30 (trinta) de supervisão.
- Serviço de Manutenção, Atualização e Suporte para todos os canais.
- Fornecimento e manutenção de até 250 (duzentos e cinquenta) *headsets*.
- Serviço de treinamento das soluções.

## **3. Indicação dos servidores que serão designados para a Fiscalização dos Contratos e seus substitutos:**

Gestor de Negócio - Felipe Martins Costa Brito

Gestor Técnico - Flavio Augusto Ferreira Nunes

Fiscal Requisitante - Vinicius Gonçalves Lopes

Fiscal Requisitante Substituto - Guilherme de Araujo Silva

Fiscal Técnico - Giovanni Angelo dos Santos

Fiscal Técnico Substituto - Felipe Alkaim

<b>Responsável pela formalização da demanda:</b>	<b>Local e data:</b>
Nome: Felipe Martins Costa Brito Id. Funcional: 43723098	Rio de Janeiro, 01 de março de 2023.

## **ANEXO XII**

### **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO (ETP)**

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2024.

Processo nº E-20/001.001718/2023

A presente contratação tem como objetivo a escolha da proposta mais vantajosa para o fornecimento de solução de *Call Center* e Plataforma *Omnichannel*, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para a disponibilização da solução; Fornecimento de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API, bem como soluções de bots e réguas de comunicação. Aquisição de hardware do tipo Gateway e serviço de Instalação, Manutenção e Suporte técnico dos equipamentos. Fornecimento de equipamentos do tipo *Headset* e adaptador de áudio para o atendimento telefônico. Banco de horas de consultoria, Serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte, e o serviço de operação assistida para utilização da CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO visando o cumprimento do dever de comunicação direta e eficiente com os assistidos a respeito dos serviços prestados.

#### **I - NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:**

A justificativa da necessidade da contratação segue os seguintes parâmetros:

Trata-se de contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de *Call Center* e Plataforma *Omnichannel*, na modalidade SaaS (Software como Serviço); Fornecimento de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API, bem como soluções de bots e réguas de comunicação. Aquisição de hardware do tipo Gateway e serviço de Instalação, Manutenção e Suporte técnico dos equipamentos. Fornecimento de equipamentos do tipo *Headset* e adaptador de áudio para o atendimento telefônico. Banco de horas de consultoria, Serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte, e o serviço de operação assistida para uso da CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO, face à necessidade de cumprir A Lei Complementar 80/94, com a redação que lhe deu a Lei 132/2009, nos arts. 4º-A, I, b, 4º-A II e 105-C VI, impõe a instituição, em diversos níveis e de variadas formas o dever de comunicação direta e eficiente com os assistidos a respeito dos serviços prestados .

Os serviços e equipamentos são necessários pois compõem a solução completa e oferecem os recursos necessários à operação dos serviços da DPRJ.

Com a contratação do objeto deste termo, pretende-se obter os seguintes benefícios para a Defensoria Pública:

- I - Humanizar os serviços prestados pela Defensoria Pública à sociedade;
- III - Garantir o acesso à informação acerca do modo de funcionamento dos órgãos de atuação da Defensoria Pública, assim como aos serviços prestados pela Instituição;
- V - Aproximar à Defensoria Pública da população;
- VII - Garantir a participação do usuário dos serviços da Defensoria Pública através de sugestões e reclamações; e
- IX - Ser ferramenta útil e indispensável de auxílio do Defensor Público no desempenho de suas atividades.

## II - REFERÊNCIA A OUTROS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE (se houver):

A DPRJ hoje já atua com uma solução para Central de Atendimento e desfruta dos benefícios de tal implantação. Não ter tal gestão informatizada teria um impacto negativo considerável considerando a força de trabalho atual do órgão. Somado ao fato de que quando analisada a complexidade e esforço demandado para desenvolvimento de tal solução, avaliou-se que seria inviável o desenvolvimento interno pela Coordenação de Sistemas de Informação da DPRJ, visto que esta tem recursos limitados e já está atuando em outros projetos previamente priorizados pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação.

Além disso, identificou-se que tal demanda é comum no mercado de *software*, sendo possível a contratação de soluções já desenvolvidas no mercado com algumas adaptações ao cenário da Defensoria. Essa alternativa traria um tempo menor de implementação da solução e atingimento dos objetivos almejados em um espaço de tempo que fosse adequado ao planejamento da DPRJ.

Dessa forma, o projeto em tela foi apresentado ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação, e priorizado no Plano de Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação para o Biênio 2022-2023, sendo considerado portanto um projeto estratégico de TIC do órgão.

## III - JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ADOTADA E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

A disponibilização da solução de que trata o objeto deste termo de referência se dará no modelo de Software como Serviço, do inglês, *Software as a Service* (SaaS).

A modalidade Software como Serviço transfere para a CONTRATADA a responsabilidade pela contratação de licença e instalação de quaisquer softwares básicos, de segurança, de gestão, utilitário, acessório, de banco de dados, de armazenamento, de cópia e de qualquer outra natureza e de quaisquer equipamentos e recursos de infraestrutura necessários para a oferta do serviço contratado. Passam a ser responsabilidade integral da CONTRATADA as garantias da disponibilidade da solução e da atualização contínua do sistema, de forma transparente para todos os usuários.

O SaaS do objeto deverá já ser existente no mercado (do tipo prateleira), cabendo à Contratada as parametrizações e customizações necessárias, considerando as especificidades do CONTRATANTE.

**REQUISITOS TECNOLÓGICOS:** Para a comprovação de que os bens ofertados (Gateway e Headsets e Adaptadores de Áudio USB) atendem aos requisitos elencados no Termo de Referência, visando o atendimento integral ao objeto deste Termo, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar, para cada tipo de equipamento ofertado:

I - Manual do fabricante, ou documento similar, dos equipamentos ofertados em português; e

II - Indicação de qual página do manual do fabricante, ou documento similar, está explicitado que o equipamento tem característica igual ou superior ao exigido no Termo de Referência.

**REQUISITOS TÉCNICOS:** Para a comprovação de que a LICITANTE possui capacidade técnica de entregar o objeto licitado, deverá ser apresentado Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, comprovando ter implantado uma solução de Gestão de Call Center em um órgão ou empresa com no mínimo 50% dos itens 1.1 e 1.2 (Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) e Locação de licenças de uso de plataforma Omnidigital) ou seja, implantação de call center com no mínimo 175 posições e comprovar no mínimo 50% dos itens 3.3 e 3.4 do objeto licitado (Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB e Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset), ou seja, 150 adaptadores de áudio USB e 300 headsets respectivamente.

A solicitação de atestado de capacidade técnica visa garantir que o licitante possui competência de entregar o objeto licitado, classificado pela equipe técnica como de alta complexidade. A escolha pela implantação de uma solução, com o mínimo o quantitativo de 50% (cinquenta por cento) dos itens 1.1, 1.2 3.3 e 3.4, foi porque estes foram os itens considerados de maior relevância para compor o atestado, podendo o fornecedor apresentar atestado de itens semelhantes conforme entendimento do TCU. A solicitação de qualificação técnica é feita em observância ao inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal, inciso I do art. 9º e inciso II do art. 67 da Lei nº 14.133/2021 . TCU – Plenário 1636/2007.

Os critérios descritos neste item não prejudicam a adoção daqueles usuais de aceitabilidade das propostas adotados pela Defensoria Pública, em conformidade com a legislação vigente.

**PROVA DE CONCEITO (DEMONSTRAÇÃO DE USO):** Para a comprovação de que a solução ofertada atende aos requisitos presentes no Termo de Referência, a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar, deverá apresentar no momento da habilitação uma Prova de Conceito (Demonstração de Uso) visando aferir os requisitos funcionais e as condições de operação.

## IV - ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE (exemplo):

LOTE 1 - Solução de Call Center

Item	CATSER	Descrição do produto ou Serviço	SOLICITADO	CONSUMO ANO	DEMANDA REPRIMIDA
1		<b>Solução de Call Center na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>			
1.1	24333	Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	24 meses	Serviço Mensal	Não se aplica
2		<b>Equipamentos</b>			
2.1	24333	Gateway com capacidade para até 16 (dezesseis) canais E1s	1	Gateway	Não se aplica
2.2	24333	Instalação e Configuração do Equipamento	1	Serviço Único	Não se aplica
2.3	24333	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB	até 300	Adaptador	Não se aplica
2.4	24333	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset	até 600	Headset	Não se aplica

<b>3</b>		<b>Outros Serviços</b>			
3.1	24333	Banco de Horas de Consultoria	até 400	Serviço sob demanda	Não se aplica
3.2	24333	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	24 meses	Serviço Mensal	Não se aplica
3.3	24333	Treinamento de usuários gestores da solução de call center para até 20 pessoas	1	Serviço Único	Não se aplica
3.4	24333	Treinamento técnico do Gateway para até 4 pessoas	1	Serviço Único	Não se aplica
3.5	24333	Serviço de Operação Assistida	1 mês	Serviço Mensal	Não se aplica

#### LOTE 2 - Solução de Omnichannel

Item	CATSER	Descrição do produto ou Serviço	SOLICITADO	CONSUMO ANO	DEMANDA REPRIMIDA
<b>1</b>		<b>Solução Omnichannel na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>			
1.1	24333	Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	24 meses	Serviço Mensal	Não se aplica
<b>2</b>		<b>Canais Digitais de Comunicação na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>			
2.1	24333	Habilitação de Números de Whatsapp com API Oficial	até 3	Serviço Único	Não se aplica
2.2	24333	Pacote de Mensagens Whatsapp - Inbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 50.000 conversas trafegadas/mês	25 mil atendimentos por mês no atendimento online.	25 mil atendimentos receptivos via Whatsapp.
2.3	24333	Pacote de Mensagens Whatsapp - Outbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 250.000 conversas trafegadas/mês	200.000 notificações por mês	50 mil atendimentos ativos.
2.4	24333	Pacote de Mensagem Whatsapp - Adicional ((incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	30.000 pacotes de mensagens	Serviço sob demanda	Não se aplica
2.5	24333	Solução de Chatbot	24 meses	Serviço Mensal	Não se aplica
2.6	24333	Solução para Criação de Fluxo / Réguas de Comunicação	24 meses	Serviço Mensal	Não se aplica
<b>3</b>		<b>Outros Serviços</b>			<b>Único</b>
3.1	24333	Banco de Horas de Consultoria	até 800	Serviço sob demanda	Não se aplica
3.2	24333	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	24 meses	Serviço Mensal	Não se aplica
3.3	24333	Treinamento de usuários gestores da solução de omnichannel para até 20 pessoas	1	Serviço Único	Não se aplica
3.4	24333	Serviço de Operação Assistida	1 mês	Serviço Mensal	Não se aplica

#### V - JUSTIFICATIVAS PARA A COMPOSIÇÃO OU NÃO DE LOTES:

Ao ser analisado o conjunto de produtos e serviços necessários para o atingimento do objeto contratado, se vislumbrou a possibilidade de segmentação dos itens em lotes distintos quando segmentamos a solução em dois grupos sendo um a Solução de Call center e equipamentos e o outro a Solução Omnichannel, tendo em vista que há previsão de implantação destas soluções em duas fases distintas. Neste modelo dividido em dois lotes cada lote conterá os serviços que guardam maior relação com o item principal, ou seja treinamentos e serviços de sustentação e suporte técnico estarão presentes nos dois lotes, para que cada lote possa ser implantado em sua totalidade sem que haja dependência técnica do outro lote ou fornecedor.

Portanto, entende-se como justificativa à contratação por lote dois lotes os seguintes motivos:

I - Unicidade de cada lote: A solução de call center e a solução de omnichannel guardam relação entre si, porém sem dependência técnica preliminar.

II - Implantação em fases: A implantação está prevista em duas fases, com a implantação do lote 1 (um) e a implantação do lote 2 (dois) em momentos distintos permitindo a definição dos aspectos necessários à integração das duas soluções em tempo hábil.

III - Competitividade no certame: a contratação em dois lotes permite que sejam obtidos preços mais competitivos, melhores condições de pagamento, e acesso a soluções mais completas e avançadas visto que empresas especializadas em cada solução podem concorrer à licitação oferecendo serviços de melhor qualidade.

IV - Garantia de qualidade: a contratação em dois lotes possibilita que sejam estabelecidos requisitos de qualidade específicos para cada solução, que atendam de forma mais adequada as necessidades da defensoria.

Assim, pelos motivos expostos, entendemos ser necessário a contratação de serviços distintos, agrupados em 2 (dois) lotes.

#### VI - VALORES DE REFERÊNCIA

Tendo como base o contrato da Defensoria Pública de São Paulo obtemos os seguintes valores:

#### LOTE 1 - SOLUÇÃO DE CALL CENTER

ITEM	LOT DESCRIÇÃO	SOLICITADO	CONTRATO Nº 001/2023 - DPESP	Proposta da Empresa CAM à DPERJ	CONTRATO Nº 041/2019 - DPERJ
<b>1</b>	<b>Solução de Call Center na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>				
1.1	Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	24 meses	Não se aplica	SIGILOSO	Não se aplica
<b>2</b>	<b>Equipamentos</b>				
2.1	Gateway com capacidade para até 16 (dezesseis) canais E1s	1	Não se aplica	SIGILOSO	SIGILOSO
2.2	Instalação e Configuração do Equipamento	1	Não se aplica	SIGILOSO	SIGILOSO
2.3	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB	até 300	Não se aplica	Não se aplica	SIGILOSO

2.4	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset	até 600	Não se aplica	Não se aplica	Já incluso no valor do item acima.
3	<b>Outros Serviços</b>				
3.1	Banco de Horas de Consultoria	até 400	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
3.2	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	24 meses	SIGILOSO	SIGILOSO	SIGILOSO
3.3	Treinamento de usuários gestores da solução contratada para até 20 pessoas	1	SIGILOSO	Não se aplica	SIGILOSO
3.4	Treinamento técnico do Gateway para até 4 pessoas	1	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
4.4	Serviço de Operação Assistida	1 mês	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

#### LOTE 2 -SOLUÇÃO DE OMNICHANNEL

ITEM	LOTES DESCRIÇÃO	SOLICITADO	CONTRATO N° 001/2023 - DPESP	Proposta da Empresa CAM à DPERJ	CONTRATO N° 041/2019 - DPERJ
1	<b>Solução Omnichannel na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>				
1.1	Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	24 meses	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
2	<b>Canais Digitais de Comunicação na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>				
2.1	Habilitação de Números de Whatsapp com API Oficial	até 3	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
2.2	Pacote de Mensagens Whatsapp - Inbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 50.000 conversas trafegadas/mês	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
2.3	Pacote de Mensagens Whatsapp - Outbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 250.000 conversas trafegadas/mês	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
2.4	Pacote de Mensagem Whatsapp - Adicional ((incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	30.000 pacotes de mensagens	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
2.5	Solução de Chatbot	24 meses	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
2.6	Solução para Criação de Fluxo / Réguas de Comunicação	24 meses	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
3	<b>Outros Serviços</b>				
3.1	Banco de Horas de Consultoria	até 800	SIGILOSO	Não se aplica	Não se aplica
3.2	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	24 meses	SIGILOSO	SIGILOSO	SIGILOSO
3.3	Treinamento de usuários gestores da solução de omnichannel para até 20 pessoas	1	SIGILOSO	Não se aplica	SIGILOSO
3.4	Serviço de Operação Assistida	1 mês	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

#### VII – DA CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS:

A classificação de riscos da contratação se encontra no documento: Análise de Riscos 1237739.

#### VIII – DO ENQUADRAMENTO LEGAL

A seleção se realizará na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE, em observância ao § 1º do Art. 9º do Decreto nº 7.174/10.

#### IX – DA SUBCONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 122, da Lei nº 14.133/2021, é permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do total do contrato, podendo esta ser aplicada a subcontratação exclusivamente para os itens do grupo "3 - EQUIPAMENTOS" do LOTE 1 e dos itens 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4 do LOTE 2 e para a hospedagem das soluções em nuvem. Os demais serviços deverão ser prestados obrigatoriamente pela CONTRATADA.

Na hipótese da CONTRATADA optar pela subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação, inclusive aqueles relativos à segurança da informação.

A empresa CONTRATADA se comprometerá a substituir a subcontratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando a CONTRATANTE, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada.

#### X – DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS:

No presente caso, o objeto se restringe a aquisição de insumos. Desta forma, tendo em vista que as Cooperativas, por sua natureza se constituem para prestação de serviços com mão de obra própria, se mostra incompatível a participação das mesmas nesta seleção.

#### XI – DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM REGIME DE CONSÓRCIO:

A participação de interessadas sob a forma de consórcio se justifica para a prestação de serviços de grande complexidade, pelo que, por sua própria finalidade, não se coaduna com o objeto da presente seleção.

#### XII - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E EFICIÊNCIA:

A referida contratação visa obter uma solução moderna que atenda as necessidades da DPRJ que seja economicamente vantajosa para a instituição e traga eficiência e segurança à operação de Call Center executado pela Central de Relacionamento com o Cidadão.

### XIII - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:

Não há necessidade de contratações correlatas e/ou interdependentes.

### XIV - DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO:

Declaramos, com base no estudo realizado, que a aquisição pleiteada é viável, necessária e adequada a este órgão para atender a Central de Relacionamento com o Cidadão a atender por força da Lei Complementar 80/94, com a redação que lhe deu a Lei 132/2009, nos arts. 4º-A, I, b, 4º-A II e 105-C VI, impõe a instituição, em diversos níveis e de variadas formas, o dever de comunicação direta e eficiente com os assistidos a respeito dos serviços prestados..

**Giovanni Angelo dos Santos**

50307894

## ANEXO XIII

### ANÁLISE DE RISCOS

Rio de Janeiro, 14 de agosto de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

#### INTRODUÇÃO

Tendo em vista que a Análise de Riscos irá descrever e avaliar as ameaças que possam vir a comprometer o sucesso e o objetivo da contratação, bem como definir de que formas devem ser tratadas, **ela permeará todo processo de Contratação.**

Para estimar o nível dos risco da contratação utilizou-se a matriz definida na tabela 1. Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos e o impacto de ocorrência do risco. Além disso, são listados possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação dos responsáveis pelas ações e sua classificação, que esta definida nas tabelas 2 e 3.

PROBABILIDADE	PRATICAMENTE CERTO (E)	MEDIO(1E)	MÉDIO (2E)	ALTO (3E)	ALTO (4E)	ALTO (5E)
	MUITO PROVAVEL (D)	BAIXO (1D)	MÉDIO (2D)	MÉDIO (3D)	ALTO (4D)	ALTO (5D)
	PROVAVEL (C)	BAIXO (1C)	BAIXO (2C)	MÉDIO (3C)	ALTO (4C)	ALTO (5C)
	POUCO PROVAVEL (B)	BAIXO (1B)	BAIXO (2B)	MÉDIO (3B)	MÉDIO (4B)	ALTO (5B)
	RARO (A)	BAIXO (1A)	BAIXO (2A)	BAIXO (3A)	MÉDIO (4A)	MÉDIO (5A)
		MUITO BAIXO (1)	BAIXO (2)	MODERADO (3)	ALTO (4)	MUITO ALTO (5)

Tabela 1 - matriz de riscos.

Classificação	Descrição
Praticamente Certo	Ocorrência quase garantida no prazo associado ao objetivo
Muito provável	Repete-se com elevada frequência no prazo associado ao objetivo ou há muitos indícios de ocorrência nesse horizonte
Provável	Repete-se com frequência razoável no prazo associado ao objetivo ou há indícios de que possa ocorrer nesse horizonte
Pouco provável	O histórico conhecido aponta para baixa frequência de ocorrência no prazo associado ao objetivo
Raro	Acontece apenas em situações excepcionais. Não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem sua ocorrência.

Tabela 2 - Classificação de probabilidade.

Classificação	Descrição
Muito Baixo	Compromete minimamente o atingimento do objetivo; para fins práticos, não altera o alcance do objetivo/resultado.
Baixo	Compromete em alguma medida o alcance do objetivo, mas não impede o alcance da maior parte do objetivo/resultado.
Moderado	Compromete razoavelmente o alcance do objetivo/resultado.
Alto	Compromete a maior parte do atingimento do objetivo/resultado.
Muito Alto	Compromete totalmente ou quase totalmente o atingimento do objetivo/resultado

Tabela 3 - Classificação de impacto.

O produto da probabilidade de ocorrência do evento pelo impacto de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz de riscos. Caso o risco se enquadre na região verde, seu nível de risco é entendido como baixo. Desse modo se admite a aceitação ou adoção das medidas preventivas. Se estiver na região amarela, entende-se como médio; e se estiver na região vermelha, entende-se como nível de risco alto. Nos casos de riscos classificados como médio e alto, devem-se adotar obrigatoriamente as ações preventivas ou fatores de controle, a fim de reenquadrar ao nível inicial dos riscos identificados como inerentes, para que eles possam tornar-se riscos residuais, ou ainda, aceitar os riscos identificados.

Nº	RISCO	CLASSIFICAÇÃO	DANO	AÇÃO PREVENTIVA	RESPONSÁVEL	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL

1	Seleção infrutífera devido ao baixo preço de referência	MÉDIO (4B)	Caso a seleção reste infrutífera, devido ao baixo preço de referência, causará impacto considerável para os resultados como um todo, sobretudo para as próximas etapas de contratação.	Realização de pesquisa a fornecedores e utilização de preço mediano, desprezando-se a influência de valores extremamente altos ou baixos.	NUCOT/DCLC	Revisão dos preços e republicação do Aviso.	NUCOT/DCLC
2	Risco de não cumprimento do contrato	MÉDIO (4B)	A não execução do contrato em sua completude poderia acarretar em prejuizos a administração já que a solução de suite de escritório irá atender a todos os servidores e contempla solução de e-mail, drive, video-conferência dentre outros.	Utilização de equipe técnica que possua expertise para analisar os produtos entregues pela Contratada. Buscar empresas idôneas e de referência que já comercializem o referido material, por meio da exigência da qualificação técnica e/ou especificação detalhada do objeto, assim como utilizar-se da exigência de garantias e aplicação de sanções devidamente alinhadas ao impacto de cada descumprimento na atividade a que a contratação se destina atender. Definir no TR após estudo técnico preliminar da solução mais vantajosa.	Órgão demandante	Convocar a segunda colocada na seleção e/ou indicar ao órgão demandante a abertura de processo de contratação emergencial.	NULIC/DCLC
3	Perda de apoio institucional: Indisponibilidade orçamentária, Mudanças de prioridades da gestão.	MÉDIO (4B)	Não atendimento a LGPD quanto a conformidade no compartilhamento de arquivos, chat e demais formas de comunicação entre servidores. Pulverização do uso de soluções gratuitas de drive demandando maior esforço da equipe técnica.	Desde o início, envolver a alta administração e demais setores da contratante envolvidos. Mantê-los atualizados e cientes dos riscos legais envolvidos principalmente quanto a LGPD. Confirmar que a contratação está alinhada com o planejamento estratégico da contratante. Realizar planejamento orçamentário, principalmente quando o projeto ultrapassar um exercício. Ao término do projeto, permitir à Administração escolher o momento de implantar a solução em Produção, incorrendo nos custos de sustentação.	Órgão demandante	Licitar solução de drive corporativo em separado e renovar solução de e-mail corporativo.	Órgão demandante
4	Frustração do caráter competitivo do certame ou de não economicidade dos preços finais de licitação	ALTO (4C)	Perda do ganho de escala	Promover a ampla divulgação do procedimento licitatório. Utilizar como referência para compor preço máximo o preço dos certames já executadas do governo federal.	NULIC/DCLC	Comparar os valores pesquisados comparando os lances ofertados na licitação, com o objetivo de evitar distorções Aderir ATA do Governo federal se o processo restar mais econômico	NULIC/DCLC
5	Licitação deserta.	MÉDIO (5A)	Inviabilidade da contratação.	Ampla prospecção no mercado por empresas interessadas em participar do certame. Identificar, discutir e avaliar os requisitos ou critérios que possam restringir a participação dos licitantes.	Equipe de Planejamento da Contratação	Suspensão do processo licitatório para revisão dos artefatos da contratação.	NULIC/DCLC
6	Equipe técnica reduzida para elaboração dos documentos de contratação.	ALTO (4C)	Atraso na conclusão do processo licitatório, baixa capacidade de fiscalização contratual.	Criação de núcleo de gestão e contratação. remanejamento de equipe para fortalecimento do núcleo.	STIC/DGI	Deslocar temporariamente servidor para atuar no processo	DGI
7	Falhas na segurança da informação, captura de informações sigilosas pela contratada ou por terceiros.	MÉDIO (5A)	Publicização de informações confidenciais. Problemas de disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade.	Inclusão de cláusula de sigilo e confidencialidade no contrato prevendo a segurança da informação.	Equipe de Planejamento da Contratação	Aplicação de sanções contratuais, civil e penal	Gestor do Contrato

8	Indisponibilidade dos serviços.	ALTO (4D)	Não atendimento dos objetivos da contratação. Serviços indisponíveis causando prejuízo ao usuário e a administração.	Estabelecer requisitos técnicos para a CONTRATADA possuir condições de garantir a disponibilidade dos serviços. Estabelecer níveis mínimos de serviços elevados para o tempo de disponibilidade da solução no TR.	Equipe de Planejamento da Contratação	Aplicar glosas e sanções administrativa ao fornecedor previstas no TR.	Gestor do Contrato
9	Não cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.	BAIXO (2B)	Paralisação parcial de serviços da contratante.	Previsão de sanções. Conferência e controle das Ordens de Serviço executadas mediante apresentação de relatórios. Controle rígido dos níveis de serviço mínimos definidos.	Fiscais Requisitantes e Técnicos	Aplicar glosas e sanções administrativa ao fornecedor previstas no TR.	Gestor do Contrato
10	Avaliação da contratação pelos órgãos de controle	ALTO (4C)	Paralisação temporária de do certame com atraso na contratação.	Referenciar nos documentos os fundamentos legais, metodológicos e as boas práticas adotadas. Adequar os documentos da contratação para atendimento as boas práticas e recomendações de órgãos de controle. Verificar contratações similares finalizadas por outros órgãos afim de identificar e mitigar problemas.	Equipe de Planejamento da Contratação	Validar o atendimento as recomendações feitas pelos órgãos de controle em processos de contratação anterior da Defensoria.	DGI/STIC NULIC/DCLC

#### Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Técnico (Coordenação do órgão demandante) | Integrante Requisitante (órgão demandante) | Integrante Administrativo (CL/CCONT/DCLC)

<b>ID Funcional:</b>	<b>ID Funcional:</b>	<b>Id Funcional:</b>
----------------------	----------------------	----------------------

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1509177

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

**TERMO DE REFERÊNCIA**

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2024.

Processo nº E-20/001.001718/2023

**1. OBJETO**

1.1. Contratação de serviços especializados para fornecimento, implantação, operação e suporte de solução integrada e convergente de orquestração de múltiplos canais digitais de comunicação para a prestação de serviços da Central de Relacionamento com o Cidadão da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, por 24 (vinte e quatro) meses, abrangendo:

**1.2. Solução de Call Center**

1.2.1. A contratação da solução de *Call Center* na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para a disponibilização da solução;

1.2.2. Aquisição de hardware do tipo *Gateway* com capacidade para até 16 (dezesseis) canais E1s e serviço de Instalação, Manutenção e Suporte técnico dos equipamentos.

1.2.3. Fornecimento de equipamentos do tipo *Headset* e adaptador de áudio para o atendimento telefônico.

1.2.4. Banco de horas de consultoria, serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte e o serviço de operação assistida pelo período de até 1 (um) mês.

**1.3. Solução de Omnichannel**

1.3.1. A contratação da solução de Plataforma *Omnichannel*, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para a disponibilização da solução;

1.3.2. A contratação de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API, bem como soluções de bots e réguas de comunicação, incluindo toda a infraestrutura de TI em nuvem, na modalidade SaaS (Software como Serviço), necessária para a operação.

1.3.3. Banco de horas de consultoria, serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte e o serviço de operação assistida pelo período de até 1 (um) mês.

**2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

2.1.1. A Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ) é uma instituição pública cuja função é oferecer, de forma integral e gratuita, assistência e orientação jurídica aos cidadãos que não possuem condições financeiras de pagar as despesas desses serviços. Além disso, promove a defesa dos direitos humanos, direitos individuais e coletivos e de grupos em situação vulnerável.

2.1.2. A Lei Complementar 80/94, com a redação que lhe deu a Lei 132/2009, nos arts.

4º-A, I, b, 4º.-A II e 105-C VI, impõe a instituição, em diversos níveis e de variadas formas, o dever de comunicação direta e eficiente com os assistidos a respeito dos serviços prestados. Até o momento, os assistidos tem preferido o meio telefônico como forma de contato com a Defensoria Pública seja na seara da Ouvidoria, seja através da CRC o que, aliado ao fato de que a demanda potencial de contato com a instituição se encontra na casa dos milhões, tudo isso impõe a adoção de mecanismos de gerenciamento e controle das ligações em todos os níveis de contato

2.1.3. Outro fato importante é: para que não apenas essa comunicação, mas todo serviço da Defensoria Pública seja eficiente, é necessário adotar mecanismos que permitam aos diversos órgãos que compõem a estrutura da Defensoria reportar problemas técnicos a área responsável por solucioná-los de forma ágil e assertiva. Sendo assim, a ferramenta de gerenciamento e direcionamento de ligações será imprescindível para a estruturação de um Service Desk interno capaz de eficientemente dar suporte aos órgãos da instituição.

2.1.4. Considerado o cenário acima fica clara a necessidade de mantermos a gestão da Central de Atendimento para a Central de Relacionamento com o Cidadão, Ouvidoria e Service Desk.

## **2.2. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS QUE RESULTARÃO DA CONTRATAÇÃO**

2.2.1. Com a contratação do objeto deste termo, pretende-se obter os seguintes benefícios para a Defensoria Pública:

- I - Humanizar os serviços prestados pela Defensoria Pública à sociedade;
- II - Garantir o acesso à informação acerca do modo de funcionamento dos órgãos de atuação da Defensoria Pública, assim como aos serviços prestados pela Instituição;
- III - Aproximar à Defensoria Pública da população;
- IV - Garantir a participação do usuário dos serviços da Defensoria Pública através de sugestões e reclamações; e
- V - Ser ferramenta útil e indispensável de auxílio do Defensor Público no desempenho de suas atividades.

## **2.3. CONEXÃO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE**

2.3.1. A DPRJ hoje já atua com uma solução para Central de Atendimento e desfruta dos benefícios de tal implantação. Não ter tal gestão informatizada teria um impacto negativo considerável considerando a força de trabalho atual do órgão. Somado ao fato de que quando analisada a complexidade e esforço demandado para desenvolvimento de tal solução, avaliou-se que seria inviável o desenvolvimento interno pela Coordenação de Sistemas de Informação da DPRJ, visto que esta tem recursos limitados e já está atuando em outros projetos previamente priorizados pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação.

2.3.2. Além disso, identificou-se que tal demanda é comum no mercado de software, sendo possível a contratação de soluções já desenvolvidas no mercado com algumas adaptações ao cenário da Defensoria. Essa alternativa traria um tempo menor de implementação da solução e atingimento dos objetivos almejados em um espaço de tempo que fosse adequado ao planejamento da DPRJ.

2.3.3. Dessa forma, o projeto em tela foi apresentado ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação, e priorizado no Plano de Investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação para o Biênio 2022-2023, sendo considerado portanto um projeto estratégico de TIC do órgão.

## **2.4. JUSTIFICATIVA PARA A DIVISÃO DE ITENS EM LOTES DISTINTOS**

2.4.1. Ao ser analisado o conjunto de produtos e serviços necessários para o atingimento do objeto contratado, se vislumbrou a possibilidade de segmentação dos itens em lotes distintos

quando segmentamos a solução em dois grupos sendo um a Solução de Call center e equipamentos e o outro a Solução Omnichannel, tendo em vista que há previsão de implantação destas soluções em duas fases distintas. Neste modelo dividido em dois lotes cada lote conterá os serviços que guardam maior relação com o item principal, ou seja treinamentos e serviços de sustentação e suporte técnico estarão presentes nos dois lotes, para que cada lote possa ser implantado em sua totalidade sem que haja dependência técnica do outro lote ou fornecedor.

2.4.2. Portanto, entende-se como justificativa à contratação por lote dois lotes os seguintes motivos:

- I - Unicidade de cada lote: A solução de call center e a solução de omnichannel guardam relação entre si, porém sem dependência técnica preliminar.
- II - Implantação em fases: A implantação está prevista em duas fases, com a implantação do lote 1 (um) e a implantação do lote 2 (dois) em momentos distintos permitindo a definição dos aspectos necessários à integração das duas soluções em tempo hábil.
- III - Competitividade no certame: a contratação em dois lotes permite que sejam obtidos preços mais competitivos, melhores condições de pagamento, e acesso a soluções mais completas e avançadas visto que empresas especializadas em cada solução podem concorrer à licitação oferecendo serviços de melhor qualidade.
- IV - Garantia de qualidade: a contratação em dois lotes possibilita que sejam estabelecidos requisitos de qualidade específicos para cada solução, que atendam de forma mais adequada as necessidades da defensoria.

2.4.3. Assim, pelos motivos expostos, entendemos ser necessário a contratação de serviços distintos, agrupados em 2 (dois) lotes.

## 2.5. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)

2.5.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, critérios de sustentabilidade ambiental conforme disposto no Art. 144 da Lei 14.133/2021.

2.5.2. A exigência visa atender aos dispositivos normativos acerca dos critérios de sustentabilidade socioambiental, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

2.5.3. Os equipamentos a serem fornecidos pela CONTRATADA devem ser homologados pelo INMETRO e possuir Selo Procel A de eficiência energética.

2.5.4. Com relação aos chamados Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), destaca-se entre uma das suas metas a 12.7, que consiste em: "Promover práticas de compras públicas sustentáveis, de acordo com as políticas e prioridades nacionais", vinculada ao Objetivo 12, que tem como fundamento: "Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis".

## 3. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

### 3.1. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1.1. Para o atingimento do objetivo da contratação, foi concebido uma gama de produtos e serviços necessários que compõe a solução de Tecnologia da Informação projetada, estando representados no quadro abaixo por itens da contratação. Cada item tem a sua forma de pagamento (único ou mensal), que corresponde ao método de remuneração do bem ou serviço, e a quantidade de consumo esperada pelo presente Termo.

3.1.2. Assim, o objeto licitado é composto por:

**LOTE 1 - Solução de Call Center**

Item	CATSER	Descrição do produto ou Serviço	Qtd.	Unidade de Medida	Pagamento	Qtd. Meses
1		<b>Solução de Call Center na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>				
1.1	24333	Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	1	Serviço	Mensal	24
2		<b>Equipamentos</b>				
2.1	24333	Gateway com capacidade para até 16 (dezesseis) canais E1s	1	Gateway entregue	Único	-
2.2	24333	Instalação e Configuração do Equipamento	1	Serviço	Único	-
2.3	24333	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB	até 300	Adaptador entregue	Único	-
2.4	24333	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset	até 600	Headset entregue	Único	-
3		<b>Outros Serviços</b>			Único	-
3.1	24333	Banco de Horas de Consultoria	até 400	Hora/Homem	Único	-
3.2	24333	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	1	Serviço	Mensal	24
3.3	24333	Treinamento de usuários gestores da solução de call center para até 20 pessoas	1	Serviço	Único	-
3.4	24333	Treinamento técnico do Gateway para até 4 pessoas	1	Serviço	Único	-
3.5	24333	Serviço de Operação Assistida	1	Serviço	Mensal	1

**LOTE 2 - Solução de Omnichannel**

Item	CATSER	Descrição do produto ou Serviço	Qtd.	Unidade de Medida	Pagamento	Qtd. Meses
1		<b>Solução Omnichannel na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>				
1.1	24333	Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	1	Serviço	Mensal	24
2		<b>Canais Digitais de Comunicação na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>				
2.1	24333	Habilitação de Números de Whatsapp com API Oficial	até 3	Serviço	Único	-
2.2	24333	Pacote de Mensagens Whatsapp - Inbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 50.000	conversas trafegadas/mês	Mensal	24

2.3	24333	Pacote de Mensagens Whatsapp - Outbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 250.000	conversas trafegadas/mês	Mensal	24
2.4	24333	Pacote de Mensagem Whatsapp - Adicional ((incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	30.000	pacote de mensagens	Mensal	24
2.5	24333	Solução de Chatbot	1	Serviço	Mensal	24
2.6	24333	Solução para Criação de Fluxo / Régua de Comunicação	1	Serviço	Mensal	24
3		<b>Outros Serviços</b>			Único	-
3.1	24333	Banco de Horas de Consultoria	até 800	Hora/Homem	Único	-
3.2	24333	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	1	Serviço	Mensal	24
3.3	24333	Treinamento de usuários gestores da solução de omnichannel para até 20 pessoas	1	Serviço	Único	-
3.4	24333	Serviço de Operação Assistida	1	Serviço	Mensal	1

## 4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA

### 4.1. DEFINIÇÕES BÁSICAS E CARACTERÍSTICAS GERAIS

4.1.1. O NIST (National Institute of Standards and Technology), agência governamental norte-americana, que estabelece padrões amplamente utilizados pelo mercado de tecnologia da informação, definiu alguns termos gerais que servem de referência para compor o entendimento do objeto desta contratação, suas características, responsabilidades.

4.1.1.1. Software como Serviço (SaaS – Software as a Service): O recurso fornecido ao consumidor é o uso de aplicações do fornecedor executando em uma infraestrutura na nuvem. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos clientes através de interfaces leves ou ricas, tais como um navegador web (como em e-mail baseado na web), ou por uma interface de programação. O consumidor não gerencia nem controla a infraestrutura na nuvem subjacente, incluindo rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, ou mesmo recursos individuais da aplicação, com a possível exceção de configurações limitadas por usuário.

4.1.1.2. A modalidade Software como Serviço transfere para a CONTRATADA a responsabilidade pela contratação de licença e instalação de quaisquer softwares básicos, de segurança, de gestão, utilitário, acessório, de banco de dados, de armazenamento, de cópia e de qualquer outra natureza e de quaisquer equipamentos e recursos de infraestrutura necessários para a oferta do serviço contratado. Passam a ser responsabilidade integral da CONTRATADA as garantias da disponibilidade da solução e da atualização contínua do sistema, de forma transparente para todos os usuários.

4.1.1.3. A partir destas definições, levando em consideração as necessidades da Instituição, serão apresentados nos próximos itens os requisitos e funcionalidades necessárias para o fornecimento de uma solução na modalidade SaaS (Software as a Service) – Software como Serviço.

4.1.2. A solução deverá possuir desempenho, componentes e demais tecnologias necessárias aos níveis de serviços estabelecidos pela CONTRATANTE para atendimento inicial e futuro de todas as necessidades descritas neste documento;

4.1.3. A solução deverá implementar toda a gestão operacional do serviço de

atendimento telefônico e online da Central de Relacionamento com o Cidadão da Defensoria Pública, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos estabelecidos nesta contratação, assim como para a geração de informações relativas às operações;

4.1.4. A solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal Brasileira e suporte aos demais fuso-horários brasileiros;

4.1.5. Capacidade de dimensionar cada parte da solução para atender às necessidades estabelecidas pela CONTRATANTE em termos de escalabilidade dos serviços;

4.1.6. A solução deverá permitir a integração com o *Lightweight Directory Access Protocol* – LDAP e *Microsoft Active Directory*, permitindo a autenticação única por parte dos usuários da solução, conforme política da CONTRATANTE, permitindo o sincronismo de usuários e grupos, permitindo o uso da senha local de forma segura com os produtos que compõem a solução SaaS;

4.1.7. O serviço deverá implementar mecanismo de monitoramento constante das soluções, de acordo com a carga de trabalho das instâncias em execução;

4.1.8. Deverá permitir a implementação de políticas de expurgo;

4.1.9. A solução deverá possuir proteção contra-ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS);

4.1.10. A solução deverá estar integrada com uma ferramenta de antivírus para verificação dos arquivos recebidos. Esta ferramenta não deve impactar o desempenho da solução.

4.1.11. Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros;

4.1.12. A solução deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos;

4.1.13. A CONTRATADA deverá adotar medidas para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas na sua infraestrutura, inclusive em relação as determinações da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;

4.1.14. A CONTRATADA deverá tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE;

4.1.15. A solução deve estar em conformidade com as leis de privacidade;

4.1.16. A camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do provedor de serviços;

4.1.17. A CONTRATADA deverá garantir o isolamento de recursos e dados contra acessos indevidos por outros clientes;

4.1.18. A CONTRATADA deverá possuir uma política de exclusão segura de dados que deve ser submetida à CONTRATANTE para aprovação;

4.1.19. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas de segurança da indústria e deverá realizar testes periódicos de vulnerabilidade e penetração.

4.1.20. A CONTRATADA deverá fornecer criptografia com algoritmo AES-256 ou similar;

4.1.21. A solução da CONTRATADA deverá ter certificação ISO 9001 e ISO 27001;

4.1.22. A solução deverá suportar utilização de TLS 1.2;

4.1.23. Deverá existir um ambiente de treinamento e homologação distinto do ambiente produtivo.

4.1.24. A Solução deve prover recursos de comunicação segura, sendo obrigatória a adoção do protocolo HTTPS.

4.1.25. A CONTRATADA deverá disponibilizar certificados SSL para a(s) URL(s) dos ambientes. O fornecimento e a instalação dos certificados digitais serão de responsabilidade da CONTRATADA, durante toda a vigência contratual;

4.1.26. Deverá criar rotinas de backup no provedor de nuvem, de modo que a aplicação, banco, arquivos de configuração ou arquivos carregados por usuários possam ser recuperados, de modo a deixar aplicação pronta para uso em caso de problemas;

4.1.27. Deverá permitir a implementação de políticas de expurgo, com objetivo de manter o tamanho total de arquivos anexos e da base de dados dentro do permitido pela licença adquirida;

4.1.28. Deverá permitir um export dos dados, gerando um arquivo do tipo archive ou backup gerado pelo utilitário da base de dados, para que se possa fazer a devida importação em ambiente para fins de testes;

4.1.29. Deverá implantar uma arquitetura que permita a portabilidade da solução para outros ambientes de hospedagem, sejam nuvens públicas ou privadas.

4.1.30. A solução deverá estar disponível para funcionamento e acesso dos usuários ininterruptamente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, salvo nos casos de necessidade de parada do ambiente para a execução das manutenções corretivas e/ou evolutivas programadas e planejadas com a CONTRATANTE;

4.1.31. A solução deve prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade, alertas quando atingidos patamares de recursos de infraestrutura estabelecidos;

4.1.32. A solução deve permitir o registro de todas as operações efetuadas no sistema contendo, no mínimo, as informações de usuário, data, hora, operação realizada e endereço de IP de acesso. A solução deve proporcionar sistema antifraude contra acessos não autorizados.

4.1.33. A solução deverá fornecer o registro de todos os envios e recebimentos de comunicações para visualização imediata com filtros por data, destinatário ou remetente e campanha de origem;

4.1.34. A solução deverá fornecer a possibilidade de armazenamento e gerenciamento de base de contatos permitindo a criação de contatos ilimitados com os mais diversos atributos de contato. Deverá permitir a criação de segmentos da base, bem como a utilização de etiquetas e gestão de lista de não contactar;

4.1.35. A solução deverá possuir recursos para estruturação de gráficos gerenciais relacionados ao uso da solução e canais digitais (dashboards), de acordo com as necessidades definidas pela CONTRATANTE;

4.1.36. A solução deverá possibilitar a criação dos relatórios nos formatos pdf, xlsx ou csv;

4.1.37. A solução deverá possibilitar a criação de relatórios recorrentes e o envio automático destes por e-mail para os gestores da operação ou upload em FTP dedicado da CONTRATANTE;

4.1.38. A solução deverá permitir a extração de relatórios contendo ao menos os últimos 15 (quinze) meses de dados produzidos na solução, 3 (três) meses de dados armazenados na base de atendimento (hot storage) e 12 (doze) meses de dados armazenados na cold storage.

4.1.39. A solução deve funcionar em plataforma Web, compatível com os navegadores mais modernos, no mínimo, com Google Chrome versão 100 e Mozilla Firefox versão 100 e Microsoft Edge versão 100, obrigatoriamente, ou em versões superiores, com todas as funcionalidades executadas via browser, sem necessidade de instalação de Softwares em estações clientes.

4.1.40. A solução deve possibilitar a identificação dos usuários e a definição de perfis com diferentes níveis de permissão e privilégios de acesso às funcionalidades da Solução.

4.1.41. A solução deve disponibilizar a documentação completa do Software e de help online, com possibilidade de esclarecimento de dúvidas sobre todas as suas funcionalidades.

#### 4.1.42. DESCRIÇÃO DOS AMBIENTES

4.1.42.1. Ambiente de Produção: Ambiente de execução da solução e suas plenas funcionalidades;

4.1.42.2. Ambiente de Homologação: Ambiente similar ao de produção, somente com menores capacidades, de maneira a refleti-lo plenamente. Este ambiente serve para a homologação de aplicações ou quaisquer mudanças antes de sua implementação em produção. Quaisquer mudanças somente entrarão em produção se forem plenamente testadas, estabilizadas e corrigidas neste ambiente com aprovação da CONTRATANTE. Este ambiente também deverá ser exclusivo, não compartilhar recursos com nenhum outro ambiente e obedecer às restrições de utilização de ambiente de nuvem pública;

4.1.42.3. O ambiente de Homologação deverá permitir a virtualização de todas as funções, fluxos, e regras de negócio ativadas no ambiente de Produção;

4.1.42.4. A CONTRATADA deverá manter este ambiente sempre atualizado de maneira idêntica ao ambiente de produção, nas mesmas versões de software, correções etc.

4.1.42.5. A política para gestão de mudanças deve ser proposta pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE, e esta última deve ser comunicada com antecedência mínima de 72 horas sobre mudanças, salvo em casos de mudanças emergenciais que poderão ser comunicadas em prazo inferior desde que acordado com a CONTRATANTE.

4.1.42.6. Ambiente de Treinamento: Ambiente similar ao de produção, somente com menores capacidades, de maneira a refleti-lo plenamente. Este ambiente serve para o treinamento de equipes da CONTRATANTE pela CONTRATADA ou de treinamento ministrado pela própria CONTRATANTE à novos colaboradores ou conforme necessidade de reapresentação de funcionalidades da solução. Este ambiente deve ser equalizado com o ambiente de produção conforme solicitação da CONTRATANTE. Este ambiente também deverá ser exclusivo, não compartilhar recursos com nenhum outro ambiente e obedecer às restrições de utilização de ambiente de nuvem pública;

#### 4.1.43. SOLUÇÃO DE GERÊNCIA DE USO DOS RECURSOS

4.1.43.1. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações de uso dos recursos contratados visando a administração das capacidades solicitadas pela CONTRATANTE.

4.1.43.2. A CONTRATADA deverá implementar funcionalidade de registro dos recursos solicitados, dos ativos, dos que estão em uso e como estão sendo usados.

4.1.43.3. A CONTRATADA deverá implementar relatórios de picos de uso.

#### 4.1.44. INTEGRAÇÕES

4.1.44.1. A solução tecnológica deverá permitir integrações através de API para consumo dos dados produzidos pelos canais de comunicação e troca de informações com o sistema de atendimento da CONTRATANTE.

4.1.44.2. A camada de serviços (API) da solução deverá disponibilizar métodos para comunicação bidirecional, permitindo um fluxo de interações;

4.1.44.3. Os dados da solução deverão ser disponibilizados via API em conformidade com os recursos da solução para consumo e uso de forma integrada pelo sistema de atendimento da CONTRATANTE;

4.1.44.4. A CONTRATADA deverá prover APIs documentadas que disponham de métodos disponíveis pelo protocolo HTTPS;

## **4.2. LOCAÇÃO DE LICENÇA DE USO DO SOFTWARE CONTRATADO - CALL CENTER (PBX-IP VIRTUAL)**

4.2.1. A disponibilização da solução de que trata o objeto deste termo de referência se dará no modelo de Software como Serviço.

4.2.2. O SaaS do objeto deverá já ser existente no mercado (do tipo prateleira), cabendo à CONTRATADA as parametrizações e customizações necessárias, considerando as especificidades do CONTRATANTE.

4.2.3. A Locação das licenças de uso da solução deve prever o acesso irrestrito pelos equipamentos e usuários da Defensoria Pública, incluindo os acessos feitos pela rede de Intranet ou por meio da rede de Internet.

4.2.4. Entende-se por acesso irrestrito a inexistência de limitação na quantidade de usuários habilitados, conectados ou não, simultâneos ou não, para utilização do sistema.

4.2.5. A proposta deverá abranger as licenças de uso para os ambientes de:

- I - Produção;
- II - Homologação; e
- III - Treinamento.

4.2.6. Os ambientes deverão seguir as descrições presentes no item DEFINIÇÕES BÁSICAS E CARACTERÍSTICAS GERAIS.

4.2.7. As parametrizações feitas para a CONTRATANTE deverão ser atualizadas pela CONTRATADA sempre que o software for alterado devido ao fornecimento de novas versões.

4.2.8. No caso de fatos supervenientes, que venham a descontinuar a comercialização do Sistema de Atendimento ou o seu suporte técnico, a CONTRATADA deverá propor a Defensoria Pública, meios para viabilizar à continuidade dos serviços por no mínimo 12 (doze) meses, sem que isso traga novos custos à Defensoria.

4.2.9. O prazo para a contratada fornecer os acessos aos ambientes em nuvem do produto contratado é de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. O não atendimento do prazo previsto estará sujeito à aplicação das glosas previstas no item "NÍVEL DE SERVIÇO CONTRATADO".

### **4.2.10. REQUISITOS DA SOLUÇÃO OFERTADA**

4.2.10.1. A solução deve implementar SNMP, permitindo a configuração de múltiplos destinos de trap SNMP e de múltiplas comunidades tanto somente leitura como leitura-escrita.

4.2.10.2. Deve ainda implementar os protocolos SNTP ou NTP.

4.2.10.3. A Solução deverá suportar tecnologias híbridas (TDM, GSM, IP simultaneamente).

4.2.10.4. O Sistema deve possuir interface de rede LAN através de porta ethernet 10/100/1000 com conector RJ45 conexão com ramais IP.

4.2.10.5. Deve permitir a configuração de um plano de numeração flexível com várias faixas DDR's e Ramais.

4.2.10.6. O Sistema deve suportar os CODECs G.711 e G.729 ou superiores para áudio.

4.2.10.7. O funcionamento inicial do Sistema de Atendimento deverá contemplar 3 (três) grupos de serviços, sendo 01 (um) grupo para a CRC, 01 (um) grupo para a Ouvidoria e 01 (um) grupo do Service Desk, com a possibilidade de divisão em subgrupos dentro do mesmo serviço.

4.2.10.8. Cada grupo de serviço deve ser independente e dissociados entre si, tendo cada um seu número próprio de contato, e funcionamento simultâneo.

4.2.10.9. Os grupos de serviços devem ser implementados com distribuidor de chamadas e

gerenciamento próprio de fila de espera por cada serviço. Cada Grupo de Serviço deve ser independente, não havendo compartilhamento de URA, fila de espera, contagem de transbordo, bem como de quaisquer relatórios.

4.2.10.10. O Sistema de Atendimento deve comportar até 350 (trezentos e cinquenta) posições de atendimento as quais serão ativadas sob demanda da CONTRATANTE, sendo certo que, de imediato serão ativadas 175 (cento e setenta e cinco) posições de atendimento, observando a seguinte distribuição:

- I - 110 (cento e dez) posições de Atendentes e 20 (vinte) postos de Supervisão para o grupo de serviço da CRC;
- II - 08 (oito) posições de Atendentes e 04 (quatro) postos de Supervisão para o grupo de serviço da Ouvidoria; e
- III - 30 (trinta) posições de Atendentes e 03 (três) postos de Supervisão para os grupos do Service Desk

4.2.10.11. A solução deverá permitir um modelo de licenciamento adequado aos fluxos e as rotinas de atendimento da CONTRATANTE e possuir a possibilidade de uso compartilhado de licenças entre os usuários/as, permitindo a otimização dos custos, diante de recursos com jornadas de trabalho segmentadas por período (manhã e tarde) para determinados posto de trabalho virtual na plataforma.

4.2.12.12. O modelo de licenciamento e a plataforma deverão se adequar a implantação de rotinas automatizadas de ativação e desativação de usuários/as, a transição de equipes (ex: estagiários/as) nos postos de trabalho virtuais, mantendo total fluidez no processo e o controle do saldo das licenças ofertadas, de forma a não gerar impacto ou indisponibilidade nos serviços.

4.2.12.14. O sistema deverá contemplar, minimamente, as seguintes funcionalidades:

- I - Unidade de resposta audível (URA);
- II - Distribuição Automática de Chamadas (DAC);
- III - Ambiente do Atendente, incluindo softphone;
- IV - Ambiente do Supervisor;
- V - Sistema de Gravação de Chamadas;
- VI - Sistema de Tarifação e Bilhetagem;
- VII - Sistema de Geração de Relatórios;

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

4.2.12.16. A solução deverá ter capacidade para atender a todo o projeto de telefonia VoIP sem permitir degradação na qualidade das ligações, mesmo nos momentos de pico;

4.2.12.17. O sistema deverá suportar a capacidade de no mínimo 350 ramais, com suporte a funcionalidades de call center, como descrito neste termo.

4.2.12.18. Suportar cancelamento de eco segundo padrão G.165 ou G.168.

4.2.12.19. O Sistema de Telefonia IP deve funcionar utilizando SIP (Session Initiation Protocol - RFC 3261) como protocolo padrão.

4.2.12.20. A Central Telefônica IP deverá possibilitar a programação de grupos de linhas de troncos analógicas, através de simples configuração de seu software de sistema, de forma que se possa configurar algumas linhas para só realizarem ou receberem ligações externas (unidireccionais), outras para receberem e realizarem ligações externas (bidireccionais), e outras para atuar como troncos executivos em aparelhos telefônicos IP.

- 4.2.12.21. Plano de numeração dos ramais compostos por no mínimo 4 (quatro) dígitos.
- 4.2.12.22. Acesso remoto com proteção por senha e outros mecanismos de segurança.
- 4.2.12.23. Permitir a seleção e encaminhamento de chamadas para diferentes operadoras de longa distância, com facilidade de supressão do código da operadora.
- 4.2.12.24. A desconexão das ligações deverá ser do tipo simples, ou seja, a ligação será desfeita pelo primeiro que repor o monofone no gancho, ou no caso de comunicação de dados, pela primeira porta que receber um código de desconexão.
- 4.2.12.25. Possuir sistema de proteção contra falhas que evite a perda de suas programações de controle e da base de dados utilizada em sua programação.
- 4.2.13. SISTEMA DE ATENDIMENTO - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)**
- 4.2.13.1. Para a implantação do objeto do presente Termo, a CONTRATADA deverá fornecer um sistema de Unidade de Resposta Audível, contemplando o mínimo de 8 (oito) portas, sendo certo que o número de portas para cada grupo de serviço deve ser configurável.
- 4.2.13.2. A solução deverá permitir a implementação de grupos de serviços diferenciados, com programação específica para mensagem na URA e Fila de Espera, de acordo com horário e dias de atendimento, inclusive com o número telefônico diferenciado, a serem configurados pela CONTRATANTE.
- 4.2.13.3. A URA deverá oferecer menus de atendimento personalizados, de acordo com o grupo de serviço, permitindo a configuração de Menus e Submenus infinitos.
- 4.2.13.4. Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.
- 4.2.13.5. O sistema fornecido deverá ser passível de configuração por parte do CONTRATANTE, via WEB, sem a necessidade de paralização do serviço.
- 4.2.13.6. Deverá permitir o supervisionamento, a modificação da árvore de menus, a modificação do horário de atendimento, a marcação de datas como feriado e finais de semana, através de interface gráfica, sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema.
- 4.2.13.7. O sistema deve ser de fácil alteração na distribuição de chamadas e agrupamentos de atendentes, permitindo a inserção de novas mensagens e de novos aplicativos pelos administradores do sistema sem a necessidade de parada do Sistema de Atendimento.
- 4.2.13.8. A URA deve ser programável para atendimento diferenciado pré-agendado (finais de semanas, feriados e pontos facultativos) e ainda mensagem diária fora do expediente regular.
- 4.2.13.9. Deverá possuir a facilidade conhecida por “cut-thru” (interrupção da vocalização da mensagem), em que o cliente interrompa e escolha diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas, no modo multifrequêncial.
- 4.2.13.10. Deverá permitir a coleta de informações dos usuários via Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF) para envio ao agente e para coleta de informações em banco de dados.
- 4.2.13.11. O sistema deverá permitir a identificação automática de um número telefônico, usando as funcionalidades Automatic Number Identification (ANI) e Digital Number Identification Service (DNIS).
- 4.2.13.12. Deverá permitir a configuração de uma lista de números de bloqueio e a liberação de chamadores, a ser gerenciada pela CONTRATANTE.

4.2.13.13. Deverá permitir a coleta de informações dos usuários para envio ao agente e coleta de dados em banco de informações. Deverá também interagir com os bancos de dados da CONTRATANTE permitindo a identificação do chamador na base de dados da CONTRATANTE a partir da digitação de seus dados na URA.

4.2.13.14. Deverá suportar utilização atrás ou na frente do DAC, e neste último suportar espera inteligente na fila, ou seja, oferecer menus de atendimento personalizados enquanto o chamador fica na fila de espera. E assim que um agente do DAC liberar, enviar a chamada para o agente que onde a mesma passará ao controle do DAC.

4.2.13.15. Deve ainda apresentar Recursos de Anúncios (frases pré-gravadas ou “lidas” automaticamente pelo sistema do Banco de Dados da CONTRATANTE).

4.2.13.16. Para a implantação do Recurso de Anúncio, a CONTRATADA deverá gravar um conjunto de até 50 (cinquenta) mensagens de voz, a partir de script fornecido pela CONTRATANTE, a serem gravadas em estúdio por voz humana, de forma específica para a Defensoria Pública.

4.2.13.17. Ainda para a implantação do Recurso de Anúncio, a solução deve permitir que o atendente possa encaminhar comandos à URA para transmitir ao chamador determinados scripts (frases). Para tanto, a URA deve ser integrada aos bancos de dados da CONTRATANTE e permitir a automação de rotinas de atendimento da CONTRATANTE.

4.2.13.18. O Recurso de Anúncio deve ainda permitir que mensagens armazenadas no Banco de Dados da CONTRATANTE sejam vocalizadas para o chamador a partir de itens de menu da URA ou mensagens de boas vidas. Para tanto, o sistema deverá ser passível de integração com o Banco de Dados da CONTRATANTE, permitindo a verbalização de informações, simulando a voz humana, constantes desses bancos diretamente aos usuários.

4.2.13.19. O sistema deverá ser passível de customização permitindo a agregação de outras funcionalidades que se revelarem necessárias no curso da execução do serviço.

4.2.13.20. A fila de espera deve ser capaz de informar o tempo máximo que o cliente aguardará.

4.2.13.21. A URA deve realizar a transferência automática para o atendimento na Posição de Atendimento (PA), quando o usuário digitar erroneamente a opção do menu por uma quantidade configurável de vezes seguidas.

4.2.13.22. A solução deve gerar um número de protocolo único associado para cada chamada recebida. Tal protocolo deve ser automaticamente associado ao número chamado, cadastrando os dados do chamador e do protocolo em Banco de Dados próprio e da CONTRATANTE, através de integração específica.

4.2.13.23. Deve ainda disponibilizar ferramenta de pesquisa de satisfação do usuário, gravando em Banco de Dados próprio ou da CONTRATANTE o protocolo de atendimento gerado, o tempo de atendimento da ligação (dividido em tempo de espera e de atendimento), e a avaliação atribuída ao atendimento.

4.2.13.24. As integrações da URA com o banco de dados da CONTRATANTE serão desenvolvidas utilizando o banco de horas de consultoria descrito neste Termo de Referência.

#### **4.2.14. SISTEMA DE ATENDIMENTO - DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)**

4.2.14.1. A solução deve implantar um Distribuidor Automático de Chamadas, configurado inicialmente para atender 03 (três) grupos de serviços distintos, conforme descrito neste documento.

4.2.14.2. O DAC deve implementar roteamento de chamadas baseado em especialidade dos agentes, com no mínimo 10 níveis de priorização por especialidade.

4.2.14.3. Deve implementar roteamento de chamadas com distribuição simples, conforme a

ordem dos agentes, para o agente a mais tempo sem atender uma ligação e para o agente que passou menos tempo atendendo uma ligação.

4.2.14.4. Implementar sistema de manipulação de controle de agentes e chamadas que permita:

- I - Agente login e logout;
- II - Atendimento de chamada automática e manual;
- III - Códigos de estado de trabalho como trabalho auxiliar, trabalho após atendimento, horário de almoço, horário de pausa, horário de lanche entre outros;
- IV - Habilitação e desabilitação dos códigos de estados de trabalho baseados em tempo;
- V - Requisição de suporte ao supervisor; e
- VI - Desconexão de chamada.

4.2.14.5. O sistema deverá implementar roteamento de chamadas baseado no melhor atendimento possível. Para tanto deverá comparar as opções de roteamento de chamadas comparando tempo estimado de espera, tempo de atendimento, nível de serviços e especialidade e entregar a chamada visando o melhor atendimento.

4.2.14.6. O sistema deverá permitir a alocação temporária de agentes ociosos pertencentes a outro grupo de atendimento para um grupo que esteja sobrecarregado, de forma automática do sistema ou comandada pelo supervisor, garantindo o retorno automático do sistema às condições quando do término do momento de pico.

4.2.14.7. Permitir o free-seating, ou seja, o agente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter os relatórios únicos por agente independente do ramal utilizado.

4.2.14.8. O sistema deve permitir a gerência dos usuários com possibilidade dos administradores do sistema criar e excluir login, redefinir senhas de acesso, bem como se integrar à bases externas de autenticação utilizando o protocolo LDAP. Deve possibilitar ainda a definição dos perfis dos agentes (receptivo ou ativo), bem como o grupo de serviços que atuará.

#### **4.2.15. SISTEMA DE ATENDIMENTO - AMBIENTE DO ATENDENTE, INCLUINDO SOFTPHONE**

4.2.15.1. A interface do agende de atendimento deve fornecer no mínimo as seguintes informações ao Atendente em tempo real:

- I - Login utilizado;
- II - Status do login;
- III - Quantidade de chamadas atendidas;
- IV - Quantidade de pausas e bloqueios;
- V - Tempo total logado;
- VI - Tempo médio de atendimento; e
- VII - Tempo médio de bloqueio/pausa.

4.2.15.2. As pausas e bloqueios ao atendimento serão determinadas em quantidade e tipos pela CONTRATANTE. As pausas e bloqueios deverão ocorrer mediante confirmação do Atendente. O retorno da pausa deve ocorrer mediante solicitação da senha do Agente.

4.2.15.3. O sistema deverá ter a funcionalidade “Consulta à Supervisão”, ferramenta que permite que o Atendente tire dúvidas com a Supervisão via chat ou conferência, a critério do Supervisor.

4.2.15.4. Deverá apresentar a ferramenta MUTE, que possibilita ao atendente colocar o chamador em estado que não consiga ouvir a conversação do atendente.

4.2.15.5. A ferramenta ESPERA deverá permitir ao Atendente colocar o chamador em espera ouvindo música ou mensagem institucional a critério da CONTRATANTE.

4.2.15.6. Deve ser possível ainda que, a partir de configuração prévia ou autorização da Supervisão, um agente consiga transferir uma ligação para outro agente.

4.2.15.7. A solução deve ser capaz de possibilitar ao atendente, habilitado pela Supervisão, a originar chamadas (atendimento ativo).

4.2.15.8. A interface deve sinalizar quando um novo contato é direcionado ao agente de forma auditiva e visual na interface do mesmo.

#### **4.2.16. SISTEMA DE ATENDIMENTO - AMBIENTE DO SUPERVISOR**

4.2.16.1. Deve ser permitido configurar um agente Supervisor para um grupo de atendentes.

4.2.16.2. Cada Supervisor, deve ter a capacidade para contabilizar e monitorar todas as ligações de entrada e/ou de saída para seu grupo em tempo real.

4.2.16.3. A Solução terá ferramenta que permita, através da posição do Supervisor, visualizar e capturar imagens do ambiente (área de trabalho) do Atendente.

4.2.16.4. A ferramenta deve permitir que cada supervisor visualize o detalhamento da operação do seu grupo de atendentes, possibilitando o acompanhamento do atendimento com alerta visual na hipótese da posição de atendimento (PA) ultrapassar o limite de tempo delimitado para a atividade.

4.2.16.5. No detalhamento da operação, além do descrito no item anterior, deverá constar o número do chamador; status da PA (em atendimento, em pausa, etc); hora inicial do status, duração do status; tempo médio de atendimento na PA; quantidade de atendimentos realizados e quantidade de bloqueios efetuados.

4.2.16.6. A Solução deve ser capaz de possibilitar audição das ligações em tempo real com a possibilidade de o Supervisor escutar e falar com qualquer atendente, sendo possível ao Supervisor apenas escutar, apenas falar, escutar com fala discreta (somente o Atendente escuta o que o Supervisor fala) e conferência (quando o Supervisor, Atendente e Cliente podem falar e ouvir).

4.2.16.7. O Supervisor deve ser capaz de “deslogar” um determinado atendente, inserir e retirar o atendente do recebimento de chamadas.

4.2.16.8. A ferramenta deve permitir que um Supervisor possa enviar mensagens para todos ou apenas para um Atendente.

4.2.16.9. A solução deve possuir ferramenta de chat entre o Atendente e o Supervisor.

4.2.16.10. O Supervisor poderá ter acesso às informações estatísticas relativas ao serviço com os seguintes dados, devendo ser apresentada em módulo separado do monitoramento e em tempo real, sendo facultado ainda a visualização remota por acesso web:

- I - total de atendentes ativos,
- II - total de atendentes inativos,
- III - total de atendimento,
- IV - total de chamadas em espera,
- V - total de chamadas em navegação na URA,
- VI - total de chamadas

4.2.16.11. Deve ser possível permitir ao Supervisor o monitoramento da fila de espera com identificação do chamador em espera, horário de entrada da chamada em espera, tempo na fila,

quantidade de chamadas abandonadas na fila de espera e ferramenta que permita ao Supervisor escalar a prioridade da chamada em fila.

4.2.16.12. O Supervisor deve ser capaz de receber chamadas dos atendentes para conferência. Nesse caso, o ambiente do supervisor de distinguir solicitações de atendente para conferência das demais chamadas de entrada.

4.2.16.13. O sistema deve permitir ainda que, caso um Supervisor esteja indisponível ao receber uma solicitação de conferência feita por atendente, a chamada seja direcionada para outro Supervisor do mesmo grupo de serviços.

4.2.16.14. O acesso do Supervisor, com todas as ferramentas acima descritas, deverá ser em sua estação de trabalho ou de qualquer lugar via plataforma web.

4.2.16.15. Entende-se por tempo real o tempo de atualização de um a três segundos.

#### **4.2.17. A SISTEMA DE ATENDIMENTO - GRAVAÇÃO DE CHAMADAS**

4.2.17.1. A solução deve permitir a gravação de todos os agentes cadastrados de forma simultânea, permitindo identificar, minimamente:

- I - a data e horário da ligação,
- II - grupo de serviço DAC associado à chamada (CRC, Ouvidoria ou Service Desk),
- III - número do(s) ramal(is) para qual(is) a chamada foi direcionada,
- IV - número e nome do(s) agente(s) atendente(s),
- V - o número telefônico do chamador e
- VI - o número de protocolo associado à chamada.

4.2.17.2. A ferramenta deverá possuir a capacidade de gravar todos os agentes de forma simultânea, com capacidade para gravação de até 350 (trezentos e cinquenta) ramais IP's.

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

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

4.2.17.5. O sistema de gravação deverá ser acessado via web, permitindo aos usuários autorizados pesquisar e reproduzir facilmente as gravações no HD (disco rígido), canal, de forma rápida e eficiente, sem prejuízo da operação normal do sistema, através da utilização de vários filtros, dentre os quais:

- I - Grupo de Serviço,
- II - data,
- III - número discado,
- IV - hora,
- V - ramal (PA),
- VI - comentários,
- VII - nome do agente,
- VIII - número do chamador,

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

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

e os arquivos acessados.

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

#### **4.2.18. SISTEMA DE ATENDIMENTO - TARIFAÇÃO E BILHETAGEM**

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

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

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

#### **4.2.19. SISTEMA DE ATENDIMENTO - GERAÇÃO DE RELATÓRIOS**

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

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

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

4.2.19.4. Tais relatórios devem conter minimamente:

- I - Total de chamadas não recebidas (contagem de transbordo);
- II - Total de chamadas recebidas, mas não atendidas (quantitativo geral de abandono antes do atendimento na PA);
- III - Total de chamadas abandonadas na fila de espera;
- IV - Total de chamadas atendidas;
- V - Quantidade de chamadas que realizaram consulta ou conferência com a Supervisão;
- VI - Tempo médio de atendimento nas PAs por atendente, por grupos de atendentes, por toda a Operação;
- VII - Quantidade total de chamadas atendidas que passaram pela fila de espera;
- VIII - Tempo médio de espera na fila;
- IX - Total de chamadas inferiores a 01 (um) minuto;
- X - Total de chamadas abandonadas na fila de espera com tempo de espera inferior a 01 (um) minuto;
- XI - Total de chamadas abandonadas na fila de espera com tempo de espera superior a 01 (um) minuto;
- XII - Total de repetições (chamadores que ligaram 5 vezes, 4 vezes, 3 vezes e 2 vezes).

4.2.19.5. O Sistema deverá gerar relatório que permita a análise de ocupação da plataforma por serviço com, no mínimo, os seguintes dados:

- I - Quantidade de dias de atendimento;
- II - Quantidade de chamadas atendidas;
- III - Tempo total de atendimento; e
- IV - Média de tempo de atendimento.

4.2.19.6. Deverá haver relatório que possibilite a análise de desempenho dos agentes de forma individual ou coletiva com os seguintes indicadores:

- I - I. Quantidade de dias de atendimento;
- II - II. Quantidade de chamadas atendidas;
- III - III. Tempo total de atendimento;
- IV - IV. Média de tempo de atendimento por dia;
- V - V. Quantidade de bloqueios realizados;
- VI - VI. Média de tempo em bloqueios;
- VII - VII. Tempo total de bloqueio na PA; e
- VIII - VIII. Tempo total logado.

4.2.19.7. Deve ser possível a extração de relatório específico para análise de indicadores de Turnover e Absenteísmo, com base nos dados de login e logout dos agentes.

4.2.19.8. A Solução deve apresentar gráfico de evolução do atendimento, bem como de tempo médio de atendimento.

4.2.19.9. A Solução deve ser capaz de emitir relatório de autenticação dos atendentes com os seguintes dados:

- I - I. Data de login;
- II - II. Horário de login;
- III - III. Horário de saída;
- IV - IV. Tempo de bloqueio;
- V - V. Tempo em disponibilidade (sem bloqueio e sem atendimento); e
- VI - VI. Tempo total logado.

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

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

- I - I. Número de agentes em serviço (logado);
- II - II. Número de agentes aguardando chamada;
- III - III. Número de agentes não disponíveis para receber chamada;
- IV - IV. Número de chamadas na fila, aguardando atendimento;
- V - V. Tempo máximo de atendimento da fila;
- VI - VI. Número de chamadas abandonadas na última hora, ou em período configurável;
- VII - VII. Número de chamadas atendidas na última hora, ou em período

configurável;

- VIII - VIII. Número de chamadas em atendimento;
- IX - IX. Número de agentes com chamadas ativas;
- X - X. Número de chamadas em espera;
- XI - XI. Número de chamadas em conferência;
- XII - XII. Tempo médio de atendimento de chamadas por grupo;

4.2.19.12. As informações disponibilizadas em tempo real devem possuir uma exibição em formato gráfico em um dashboard e em formato analítico.

4.2.19.13. Deve permitir ao usuário além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real), também a confecção de relatórios totalmente novos;

4.2.19.14. Todos relatórios devem ser exportáveis para formatos .xlsx,.csv e pdf.

## 4.2.20. **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

4.2.20.1. O sistema deve prever Central Telefônica VoIP PABX IP instalados em máquinas virtuais distintas (Principal e Redundante) deverão apresentar as mesmas características funcionais e operarem de forma ativo, ativo, garantindo que na falha de um deles não interrompa o pleno funcionamento da solução, ou ocasiona pausas no sistema para sincronismos de informações.

4.2.20.2. Em caso de indisponibilidade de um PABX, o outro PABX instalado em outra máquina virtual, local ou geograficamente distinto, automaticamente e transparentemente, deve assumir o processamento, com toda a garantia de serviços redundantes em modo ativo-ativo. Caso um servidor falhe, a transação deve ser completamente transparente para os usuários.

4.2.20.3. Em caso de falha do servidor primário, a solução deve possibilitar ao administrador gerar mudanças ou atualizações nas configurações do sistema, de forma que, no restabelecimento do servidor primário, as configurações realizadas no servidor secundário sejam mantidas.

4.2.20.4. O sistema deve permitir o registro simultâneo de ramais IP aos servidores principal e secundário, possibilitando a sobrevivência do ramal no caso de uma falha em um dos servidores ou na conectividade da rede.

4.2.20.5. Deverá permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site) integrando um único sistema distribuído.

4.2.20.6. O sistema, quando operante em topologia multi-site, deverá possuir gestão e configuração centralizada e distribuição de recursos, tais como: interfaces analógicas e digitais (E1, FXS, FXO, etc.), conferência (DSP), fonte de música em espera, comutação de chamadas local, armazenamento e atualização de firmware em servidor da solução.

4.2.20.7. A Central Telefônica VoIP deverá atuar também como SIP Proxy Server em modo stateful e SIP Register Server, conforme RFC 3261, possibilitando o registro de gateways e roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP (terminais SIP, gateways de qualquer fabricante, etc).

4.2.20.8. Deverá prever a possibilidade de tratar toda a comutação entre dispositivos SIP, como usuários e gateways, sem que o payload passe pelo central (peer-to-peer), controlando apenas o registro e a sinalização entre os dispositivos.

4.2.20.9. A solução deve permitir o uso de telefones e/ou softwares de qualquer fabricante integrados à Central Telefônica VoIP, incluindo smartphones, tablets, etc., desde que operem no protocolo SIP -RFC3261, mantendo no mínimo as funcionalidades de Comunicação de áudio e vídeo, Transferência, Conferência e Chamada em espera.

4.2.20.10. A solução deve implementar criptografia tanto da sinalização, através do protocolo

TLS, quanto da média, através do protocolo SRTP.

4.2.20.11. Possibilitar que as chaves de criptografia do fluxo de voz sejam trocadas a cada chamada e sejam distribuídas através de um canal também criptografado.

4.2.20.12. Deverá possuir licenciamento centralizado permitindo ao usuário de ramal IP se registrar em qualquer ponto da rede para garantia de mobilidade e utilização de um único número de ramal.

4.2.20.13. Deverá ser constituído de arquitetura IP com suporte à integração de telefonia TDM através de gateways integrados à solução, permitindo transparência de funcionalidades entre os ramais de diferentes tecnologias pertencentes ao mesmo sistema.

4.2.20.14. Deverá possuir, integração com quaisquer hardwares de comutação TDM e VoIP (Voz sobre IP).

#### **4.3. LOCAÇÃO DE LICENÇA DE USO DO SOFTWARE CONTRATADO - PLATAFORMA OMNICHANNEL**

4.3.1. A disponibilização da solução de que trata o objeto deste termo de referência se dará no modelo de Software como Serviço.

4.3.2. O SaaS do objeto deverá já ser existente no mercado (do tipo prateleira), cabendo à CONTRATADA as parametrizações e customizações necessárias, considerando as especificidades do CONTRATANTE.

4.3.3. A Locação das licenças de uso da solução deve prever o acesso irrestrito pelos equipamentos e usuários da Defensoria Pública, incluindo os acessos feitos pela rede de Intranet ou por meio da rede de Internet.

4.3.4. Entende-se por acesso irrestrito a inexistência de limitação na quantidade de usuários habilitados, conectados ou não, simultâneos ou não, para utilização do sistema.

4.3.5. A proposta deverá abranger as licenças de uso para os ambientes de:

- I - Produção;
- II - Homologação; e
- III - Treinamento.

4.3.6. Os ambientes deverão seguir as descrições presentes no item DEFINIÇÕES BÁSICAS E CARACTERÍSTICAS GERAIS.

4.3.7. As parametrizações feitas para a CONTRATANTE deverão ser atualizadas pela CONTRATADA sempre que o software for alterado devido ao fornecimento de novas versões.

4.3.8. No caso de fatos supervenientes, que venham a descontinuar a comercialização do Sistema de Atendimento ou o seu suporte técnico, a CONTRATADA deverá propor a Defensoria Pública, meios para viabilizar à continuidade dos serviços por no mínimo 12 (doze) meses, sem que isso traga novos custos à Defensoria.

4.3.9. O prazo para a contratada fornecer os acessos aos ambientes em nuvem do produto contratado é de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. O não atendimento do prazo previsto estará sujeito à aplicação das glosas previstas no item "NÍVEL DE SERVIÇO CONTRATADO".

#### **4.3.10. REQUISITOS DA SOLUÇÃO OFERTADA**

4.3.10.1. A solução deverá implementar toda a gestão operacional do atendimento e relacionamento online da CONTRATADA, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos estabelecidos nesta contratação, assim como para a geração de informações relativas às operações;

4.3.10.2. A solução deve possibilitar a gestão de bate-papos simultâneos e fila de espera;

- 4.3.10.3. A solução deve permitir histórico ilimitado de conversas;
- 4.3.10.4. A solução deve permitir a configuração de respostas pré-prontas para perguntas mais comuns;
- 4.3.10.5. A solução deve permitir o fechamento automático de chats inativos;
- 4.3.10.6. A solução deve reunir todas as conversas numa mesma caixa de entrada, independente do meio pelo qual o assistido entrou em contato;
- 4.3.10.7. A solução deve permitir a geração de relatórios em tempo real e histórico sobre a performance de atendimento da equipe;
- 4.3.10.8. A solução deve permitir integração com canal de voz;
- 4.3.10.9. A solução deve permitir integração com o Whatsapp Business;
- 4.3.10.10. A solução deve permitir o envio de fotos, arquivos, localização, vídeos e links;
- 4.3.10.11. Com capacidade de armazenamento no ambiente como um todo de no mínimo 20 TB;
- 4.3.10.12. A solução deverá ter capacidade para atender um volume mínimo de 5.000 atendimentos por dia pelo canal WhatsApp, e um volume mínimo de 200 mensagens por segundo via chat web. No caso de volume superior ao estimado, a plataforma deverá implementar solução de enfileiramento das mensagens para entrega posterior, sem perda do pacote de comunicação trafegado;
- 4.3.10.13. A solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 3.000 clientes/visitantes simultâneos;
- 4.3.10.14. A solução deverá ter capacidade para realizar no mínimo 300.000 atendimentos por mês;
- 4.3.10.15. A solução deverá ter capacidade mínima de utilização por 500 agentes;
- 4.3.10.16. A solução deverá ter capacidade de armazenamento estimada em 45 GB dia;
- 4.3.10.17. Disponibilizar armazenamento de objetos do tipo anexos (fotos, documentos, arquivos pdf) em repositório dedicado para este fim e diverso do banco de dados;
- 4.3.11. Deverão ser fornecidas 350 (trezentos e cinquenta) licenças sendo:
- I - 175 (cento e setenta e cinco) licenças para uso imediato;
  - II - 175 (cento e setenta e cinco) para uso posterior, sob demanda;
- 4.3.11.1. O fornecimento das 175 (cento e setenta e cinco) licenças deverá ocorrer em, no máximo, 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento de cada ordem de serviços (OS) a ser expedida pela CONTRATANTE.
- 4.3.12. A solução deverá permitir um modelo de licenciamento adequado aos fluxos e as rotinas de atendimento da CONTRATANTE e possuir a possibilidade de uso compartilhado de licenças entre os usuários/as, permitindo a otimização dos custos, diante de recursos com jornadas de trabalho segmentadas por período (manhã e tarde) para determinados posto de trabalho virtual na plataforma.
- 4.3.12.1. O modelo de licenciamento e a plataforma deverão se adequar a implantação de rotinas automatizadas de ativação e desativação de usuários/as, a transição de equipes (ex: estagiários/as) nos postos de trabalho virtuais, mantendo total fluidez no processo e o controle do saldo das licenças ofertadas, de forma a não gerar impacto ou indisponibilidade nos serviços.

#### 4.4. CANAL DIGITAL WHATSAPP BUSINESS API

- 4.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os recursos necessários para os procedimentos de habilitação do número de WhatsApp e integração junto aos órgãos

reguladores, fornecimento dos pacotes de mensagens trafegadas, fornecimento das licenças, hospedagem dos números do WhatsApp, franquia de consumo de notificações e interações via WhatsApp Business Enterprise API Oficial, dentro das políticas de privacidade, dados e comerciais impostas pelo conglomerado visando pela integridade dos serviços;

4.4.2. A CONTRATANTE poderá solicitar a habilitação de até 3 (três) números junto à API Oficial do Whatsapp, conforme demanda registrada via Ordem de Serviço.

4.4.3. O prazo para a CONTRATADA executar o serviço de habilitação é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. O não atendimento do prazo previsto estará sujeito à aplicação das glosas previstas no item Nível Mínimo de Serviço Contratado.

4.4.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA a elaboração e consolidação de todos os materiais necessários para o devido registro e configuração da conta do WhatsApp Business API junto à Meta, bem como atribuição de selo de verificação oficial do WhatsApp à(s) conta(s) do WhatsApp Business API;

4.4.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o devido registro das mensagens personalizadas (template messages) iniciais para a correta operação inicial dos serviços.

4.4.6. A ferramenta deverá possibilitar o envio de mensagens de texto, arquivos (imagens, áudio, vídeo e documentos) e mensagens com botões interativos para usuários do WhatsApp;

4.4.7. A ferramenta deverá possibilitar o envio de mensagens de template (HSM) pré-aprovadas pelo WhatsApp para usuários do WhatsApp;

4.4.8. A ferramenta deverá possibilitar o rastreio do status das mensagens enviadas e da visualização das mensagens pelo usuário final;

4.4.9. A ferramenta deverá possibilitar o recebimento das mensagens de WhatsApp enviadas pelos usuários ao número da CONTRATANTE;

4.4.10. Deverá permitir até 50.000 (cinquenta mil) mensagens (sessões) por mês para mensagens do tipo "inbound" ou receptiva.

4.4.11. Deverá permitir até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) mensagens (sessões) por mês para mensagens do tipo "outbound" ou ativa.

4.4.12. Deverá permitir até 30.000 (trinta mil) mensagens (sessões) excedentes via API oficial do WhatsApp que serão obtidas via aquisição. (Sendo 5.000 receptivas e 25.000 ativas)

4.4.13. O cálculo de interações, para fins de contabilização dos chamados, deverá ser realizado a partir de um atendimento (sessão). Entende-se por sessão, o diálogo completo com o usuário, válido pelo período de 24 (vinte e quatro) horas a partir da primeira interação, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas.

4.4.14. A CONTRATADA deverá fornecer via portal web e API o envio de mensagens de WhatsApp.

4.4.15. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar os pacotes de mensagens dos itens 2.2 e 2.3 é de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. O não atendimento do prazo previsto estará sujeito à aplicação das glosas previstas no item Nível Mínimo de Serviço Contratado.

4.4.16. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar o pacotes de mensagens adicional do item 2.4 é de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. O não atendimento do prazo previsto estará sujeito à aplicação das glosas previstas no item Nível Mínimo de Serviço Contratado.

## 4.5. SOLUÇÃO DE CHATBOT

4.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer solução de chat web a ser disponibilizada no site

institucional da CONTRATANTE;

4.5.1.1. A solução de chat web deve conter as seguintes funcionalidades:

- I - Integração direta com a plataforma de omnichannel da solução de forma transparente para o usuário do atendimento da defensoria;
- II - Permitir customizações de leiaute tais como imagens, fontes, cores e tamanhos para se adequar à identidade visual da CONTRATANTE;
- III - Permitir que o usuário final possa interagir por linguagem natural, interação por botões ou similares;
- IV - Permitir que o usuário final possa enviar arquivos pelo chat web;

4.5.1.2. A solução deverá ser instalada no site da CONTRATANTE através de um código snippet pronto sem que haja necessidade de programação pela equipe técnica da CONTRATANTE.

4.5.1.3. A solução deverá permitir a instalação em diversos domínios a critério da CONTRATANTE sem ônus à CONTRATANTE.

4.5.1.4. Qualquer contratação ou licenciamento necessário para o pleno funcionamento da solução é de responsabilidade da CONTRATADA e não poderá gerar custos adicionais à CONTRATANTE.

4.5.2. A CONTRATADA deverá desenvolver, configurar e suportar BOTs internos ou externos, fluxos de triagem e mensagens automáticas, conforme requisitos mínimos previstos neste Termo de referência.

4.5.3. A solução deverá permitir a criação de BOTs especializados, segmentados e individualizados conforme fluxos de atendimentos (casos de uso) de interesse da CONTRATANTE.

4.5.4. A CONTRATADA deverá assegurar que a solução de Bots ofereça autosserviços aos assistidos.

4.5.5. A solução de Bots, por meio de chat, deverá permitir que o assistido possa fazer o acesso aos serviços disponíveis através das APIs disponibilizadas pela CONTRATANTE. Em qualquer momento, por meio de texto, mudar de um fluxo de atendimento de serviço para outro, preservando o histórico de modo a permitir retornar ao fluxo do ponto de onde desviado;

4.5.5.1. A solução deverá permitir uma navegação hierárquica, permitindo que o CIDADÃO mude de ideia e altere informações já dadas;

4.5.6. O atendimento ao assistido seja realizado por autosserviço, interagindo com os sistemas disponibilizados pela CONTRATANTE através de APIs;

4.5.7. A qualquer momento o assistido poderá solicitar falar com um atendente e ser encaminhado para a fila de atendimento.

4.5.8. A solução de Bots assegure interface com as bases de dados utilizadas pela CONTRATANTE através de APIs;

4.5.9. O registro de todas as conversas realizadas com os assistidos seja mantido na solução, gravações dos áudios, transcrições em texto das conversas nos chats. Estes registros deverão ser associados ao log da conversa, com identificação do canal, número de telefone de origem, data, hora e tema abordado;

4.5.10. O registro de todas as conversas realizadas pelo Bot seja disponibilizado de forma centralizada e em tempo real, independente do canal utilizado pelo assistido, de forma a facultar uma experiência de excelência para o usuário final;

4.5.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta com interface WEB, que permita a realização de consultas em tempo real de todas as conversas que estão acontecendo

entre o assistido e o Bot, possibilitando a audição das interações, leitura das transcrições e acompanhamento das decisões que vão sendo tomadas pelas IA's.

4.5.12. A programação das ações necessárias para que o Bot possa atender o assistido e lhe entregar autosserviço deverá ser feita sem a construção de código em linguagem de programação.

4.5.13. A programação deverá ser realizada através de interface em alto nível de abstração que permita informar a solução de Bots o fluxo de atividades possíveis em formato de árvore de decisão ou similar, as informações que ela deve solicitar ao assistido, as informações disponíveis nos sistemas e as ações necessárias para a conclusão do atendimento.

4.5.14. A Inteligência Artificial será responsável por executar e entregar autosserviços, adaptando-se por aprendizado pelas conversações aos fluxos e dados definidos na programação:

I - A programação do Bot deve ser amigável, fácil e intuitiva de se usar, permitindo que representantes da CONTRATANTE possam ser treinados e certificados para operar e manter a solução de Bots;

II - A CONTRATANTE entende por "operar e manter" a capacidade de operar a plataforma, agregar novos componentes, agregar novos programas e fluxos de atendimento a solução de Bots, manter os existentes, permitir a operação da solução de Bots para outros canais não implantados que façam uso de interfaces de texto;

III - Não se inclui na função "operar e manter" pela CONTRATANTE, as atividades relacionadas a codificação, atualização e update da Inteligência Artificial, a qual será mantida sob responsabilidade da CONTRATADA, garantida sua constante atualização pelo serviço de suporte e manutenção desta contratação;

IV - A solução de Bots deve ser altamente configurável sem codificação. A programação deve fornecer tela inicial personalizável e layouts que permitam implementar ou desativar fluxos de atendimento, personalizar processos, criar e modificar campos adicionais;

V - A solução deve permitir a realização de testes simulados e emulados em ambiente controlado antes da passagem a produção, permitindo avaliar o comportamento esperado pelas alterações introduzidas;

VI - A solução deve permitir disponibilizar novas funcionalidades ou alterações a programação base, em produção e a quente, sem necessidade de parar a solução;

4.5.15. A solução de Bots deve permitir nas configurações básicas de Inbound e Outbound:

I - Alterações das guias de comunicação a partir da identificação de interações reconhecidas do assistido;

II - Alterações e configurações da extensão de saída para a solução de atendimento assistido humano, nas situações de exceção;

III - Alterações do horário de atendimento e parametrização por fluxo de atendimento;

IV - Permitir configurações por fluxo de atendimento, horários de disponibilidade de atendimento humano, para os casos de transferência de chamada;

V - Permitir passar para o atendente informações relevantes já recolhida e tratadas pelo Bot (identificação do cidadão, número de onde chamou,

transcrição do diálogo do assistido) para que este dê sequência ao atendimento, sem ter que repetir novamente as mesmas questões.

4.5.16. A solução de Bots, deve permitir configurações avançadas na solução de inbound e outbound:

- I - Realizar alterações nos fluxos existentes, alterar opções selecionadas, adicionar novos fluxos;
- II - Configuração de novos fluxos de atendimento e reaproveitamento de blocos existentes;
- III - Permitir configurar transações via API;
- IV - Gestão de transações de API;
- V - Definição do método, endpoint, autenticação e headers;
- VI - Definição de parâmetros;
- VII - Permitir testar e apresentar a resposta (raw);

4.5.17. A solução deverá permitir ao Bot realizar consultas em APIs ao longo da conversa com o usuário final;

4.5.18. A solução deverá permitir que o Bot salve variáveis recebidas do usuário ou de uma consulta de API;

4.5.19. A solução deverá oferecer dashboards para acompanhamento da utilização do bot com ao menos as métricas de número de sessões totais, sessões por usuário, mensagens trafegadas, quantidade de usuários novos e recorrentes no período, tempo de duração da sessão, diálogos mais acionados e mensagens não tratadas.

4.5.20. Um atendimento, para fins de dimensionamento do serviço, é composto por ilimitadas interações com o usuário a fim de levá-lo a uma conclusão (solução de sua dúvida), seja a resposta a uma pergunta, o agendamento de um serviço, a disponibilização de um documento, etc. Também será contabilizado como um atendimento, o eventual encerramento da conversa por parte do usuário.

4.5.21. A estrutura de atendimento e prestação de serviços da CONTRATADA para o Bot deverá prover um ecossistema de sustentação composto por desenvolvimento e sessões de atendimento.

4.5.22. O desenvolvimento, corretivo e evolutivo, para construção do Bot contempla todas as atividades necessárias ao seu funcionamento contínuo para o atendimento e suporte ao assistido.

4.5.23. A CONTRATADA deverá realizar atividades de prestação de serviços de manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou aprimoramento do Bot.

4.5.23.1. Serviço de desenvolvimento, implantação, sustentação e evolução contínua da solução de chat web, para atender as necessidades de negócio da CONTRATANTE.

4.5.23.2. Os serviços de manutenção e desenvolvimento de sistemas atenderão novas necessidades de negócio ou derivadas da otimização de procedimentos, da inclusão de extensões ou de novas funções, da reformulação de funções ou quaisquer outras circunstâncias que exijam que os sistemas sejam aprimorados, incluso integrações.

4.5.24. As atividades técnicas dos recursos mencionados neste item não poderão ser debitadas do saldo do Banco de Horas, especificado neste Termo de Referência;

4.5.25. O prazo para a CONTRATADA fornecer os acessos aos ambientes em nuvem do produto contratado é de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. O não atendimento do prazo previsto estará sujeito à aplicação das glosas previstas no item "NÍVEL DE SERVIÇO CONTRATADO"

#### **4.6. SOLUÇÃO PARA CRIAÇÃO DE FLUXO / RÉGUA DE COMUNICAÇÃO**

4.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma ferramenta via portal web para a criação de fluxos / réguas de comunicação para engajamento automatizado dos usuários pelos canais contratados;

4.6.2. A solução deverá possibilitar a criação das réguas de comunicação de forma simples, sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação;

4.6.3. A solução deverá possibilitar a criação de réguas de comunicação automatizadas e multiníveis;

4.6.4. A solução deverá oferecer a possibilidade de gerenciar os dados do usuário de forma unificada, permitindo importar uma base de contatos por planilhas em xlsx, csv e utilização de API para criação e atualização dos contatos;

4.6.5. A solução deverá permitir a criação de dados customizáveis para cada contato, a fim de possibilitar a criação de segmentos;

4.6.6. A solução deverá oferecer uma forma simples de adição ou remoção de usuários de listas de bloqueio;

4.6.7. A solução deverá permitir a criação das réguas combinando quaisquer dos canais em uma mesma régua de comunicação.

4.6.8. A solução deverá permitir a criação de testes A/B;

4.6.9. A solução deverá permitir a segmentação dos usuários;

4.6.10. A solução deverá permitir realizar chamadas de API e salvar variáveis ao longo do fluxo criado;

4.6.11. A solução deverá permitir a atualização dos contatos bem como adição ou remoção de etiquetas ao longo da régua de comunicação.

4.6.12. Atividades de prestação de serviços pela CONTRATADA de manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou aprimoramento dos fluxos/réguas de comunicação.

4.6.12.1. Serviço de desenvolvimento, implantação, sustentação e evolução contínua da solução fluxos/réguas de comunicação, para atender as necessidades de negócio da CONTRATANTE.

4.6.12.2. Os serviços de manutenção e desenvolvimento de sistemas atenderão novas necessidades de negócio ou derivadas da otimização de procedimentos, da inclusão de extensões ou de novas funções, da reformulação de funções ou quaisquer outras circunstâncias que exijam que os sistemas sejam aprimorados, incluso integrações.

4.6.13. As atividades técnicas mencionadas neste item não poderão ser debitadas do saldo do Banco de Horas, especificado neste Termo de Referência.

4.6.14. O prazo para a contratada fornecer os acessos aos ambientes em nuvem do produto contratado é de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço. O não atendimento do prazo previsto estará sujeito à aplicação das glosas previstas no item "NÍVEL DE SERVIÇO CONTRATADO"

#### **4.7. GATEWAY COM CAPACIDADE PARA ATÉ 16 (DEZESSEIS) CANAIS E1S**

4.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer o Gateway, que será utilizado na solução de Call Center.

4.7.2. O Gateway deve seguir as especificações técnicas presentes no ANEXO II.

4.7.3. A empresa fornecedora se obrigará a anexar um extrato à nota fiscal de entrega dos equipamentos, com o número de série do mesmo e a unidade de entrega. A CONTRATANTE deverá ainda informar ao fiscal de contrato as substituições realizadas.

4.7.4. A entrega do Gateway deverá respeitar os mesmos prazos do serviço de instalação detalhado no item a seguir.

4.7.5. A garantia e suporte do Gateway deve obedecer às condições descritas no item Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte.

#### **4.8. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO EQUIPAMENTO**

4.8.1. A instalação, configuração do equipamento e suporte serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.8.2. A CONTRATADA deverá instalar o equipamento, incluindo os serviços de fixação em rack, utilizando-se acessórios correlatos e pertinentes, e serviços de configuração/operacionalização do equipamento.

4.8.3. Junto ao equipamento, deverá ser acondicionada o cabeamento necessário para seu pleno funcionamento.

4.8.4. A contratada deverá realizar a configuração do equipamento, incluindo a comunicação com a rede de telefonia local.

4.8.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA, durante toda a vigência do contrato, a manutenção dos equipamentos.

4.8.6. O local de instalação está previsto para a Rua São José, 35 - 13º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, caso haja mudança de local a CONTRATANTE formalizará a mudança junto a CONTRATADA.

4.8.7. Competirá à CONTRATADA arcar com eventuais custos necessários para a realização do serviço, como o deslocamento de pessoal, estadia, entre outros, não podendo ser imputado qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

4.8.8. Durante o processo de instalação do equipamento, os funcionários da CONTRATADA deverão estar utilizando uniforme e crachá de identificação e responder pela idoneidade moral, apresentação pessoal e comportamento cordial e urbano destes, no ambiente da CONTRATANTE.

4.8.9. A CONTRATADA fará a comunicação do equipamento através da interligação existente entre o ambiente em nuvem onde o sistema está hospedado. Para tanto, a CONTRATADA poderá utilizar da infraestrutura de rede da CONTRATANTE para realizar a comunicação, sendo necessário informar a CONTRATANTE o Protocolo e Porta utilizados para que a CONTRATANTE faça a liberação no firewall.

4.8.10. A CONTRATADA dispõe do prazo de até 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa passível de aceite pela CONTRATANTE, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE, para instalar e configurar o equipamento no local informado.

#### **4.9. FORNECIMENTO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO DO TIPO ADAPTADOR DE ÁUDIO USB**

4.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer os adaptadores de áudio, que serão utilizados pelas equipes de atendimento.

4.9.2. O Adaptador deve seguir as especificações técnicas presentes no ANEXO II.

4.9.3. A empresa fornecedora se obrigará a anexar um extrato à nota fiscal de entrega dos equipamentos, com o número de série dos mesmos e a unidade de entrega. A CONTRATANTE deverá ainda informar ao fiscal de contrato as substituições realizadas.

4.9.4. A entrega dos adaptadores deverá ser feita no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

#### **4.10. FORNECIMENTO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO DO TIPO HEADSET**

4.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer os Headsets, que serão utilizados pelas equipes de atendimento.

4.10.2. O Headset deve seguir as especificações técnicas presentes no ANEXO II.

4.10.3. A empresa fornecedora se obrigará a anexar um extrato à nota fiscal de entrega dos equipamentos, com o número de série do mesmo e a unidade de entrega. A CONTRATANTE deverá ainda informar ao fiscal de contrato as substituições realizadas.

4.10.4. A entrega dos Headsets deverá ser feita no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

#### **4.11. BANCO DE HORAS DE CONSULTORIA**

4.11.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE quantitativo de horas técnicas em consultoria relacionadas ao objeto da presente contratação, para atender solicitações de atividades de manutenção evolutiva da solução que serão prestados na modalidade “sob demanda”, sendo executadas somente se, e quando, efetivamente demandadas e formalmente autorizadas pela CONTRATANTE.

4.11.2. A CONTRATANTE espera implementar e operacionalizar na solução ofertada, mas não se limitar, os processos e casos de uso descritos no ANEXO VIII, bem como ofertar ao público de forma ampla, em fases posteriores, os macros serviços digitais relacionados abaixo:

4.11.3. A CONTRATANTE não se obriga a utilizar o total de horas do banco de horas podendo utilizá-lo conforme sua necessidade.

4.11.4. A utilização do banco de horas deverá ser formalizada pela CONTRATANTE através da emissão de Ordem de Serviço pela fiscalização do contrato.

4.11.5. Os profissionais indicados pela CONTRATADA para atendimento deverão ser capacitados na solução objeto desta contratação.

4.11.6. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de profissional alocado para atendimento da ordem de serviço, caso esse não demonstre experiência, capacidade técnica ou domínio da solução em nível compatível com os produtos ou serviços objeto da ordem de serviço.

4.11.7. No caso de necessidade de substituição do profissional, a CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias, a partir da data de notificação da CONTRATANTE, para alocar novo profissional com mesmo perfil exigido para a execução do serviço.

4.11.8. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a demanda preliminar contendo um detalhamento dos serviços desejados. A CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do dia útil subsequente ao envio do detalhamento dos serviços pela CONTRATANTE para especificar em documento apropriado a proposta de atendimento. O documento, que posteriormente servirá de base para a formalização da ordem de serviço, deve conter, no mínimo, as atividades necessárias para a obtenção dos produtos com estimativa de horas-homem a serem consumidas e especificação de cronograma de execução das atividades.

4.11.9. A CONTRATANTE avaliará a proposta de atendimento do chamado e poderá solicitar adequações nos itens que considerar inapropriados ou que julgar estarem em desacordo com a solicitação.

4.11.10. O prazo máximo para início do atendimento de banco de horas deverá ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data indicada na Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

4.11.11. Ao final de cada atendimento do Banco de Horas, deverá ser entregue um relatório de “atendimento técnico de banco de horas”. Esse formulário deverá ser assinado por servidor da CONTRATANTE e/ou colaborador designado para acompanhar a atividade.

4.11.12. O prazo para o recebimento dos serviços executados seguem os descritos nos

itens 14.4 e 14.5 deste Termo de Referência.

4.11.13. O pagamento será feito por Ordem de Serviço e requer avaliação prévia e aceite por parte da CONTRATANTE. Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pela CONTRATANTE.

4.11.14. Caso o serviço não seja entregue no prazo definido, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa que, analisada pela CONTRATANTE, poderá ser aceita ou rejeitada.

#### **4.12. SERVIÇO CONTINUADO DE SUSTENTAÇÃO, GARANTIA E SUPORTE**

4.12.1. O serviço de sustentação, garantia e suporte, é um serviço de caráter continuado, ou seja, deverá acompanhar a execução contratual desde o Recebimento Definitivo da solução implantada, até o fim da vigência contratual.

4.12.2. O serviço de suporte técnico tem por finalidade garantir a sustentação e a plena utilização da solução objeto da contratação durante a vigência do contrato. Inclui o atendimento para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso da solução ou para correção de problemas desse, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos, manutenção corretiva em geral ou vícios identificados no funcionamento da solução. Deve contemplar, quando for o caso, atendimento a eventual problema de instalação ou configuração da solução instalada;

4.12.3. Este serviço deve ser formalmente solicitado pela CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço específica, que definirá o início da sustentação da aplicação pela CONTRATADA.

4.12.4. A partir da requisição do serviço, a CONTRATADA será responsável por manter o funcionamento e disponibilidade do software de acordo com os Níveis de Serviço contratados, descritos no item "NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)", sendo a CONTRATADA a responsável por fornecer e manter a infraestrutura em nuvem para implantação da solução.

4.12.5. Qualquer licenciamento necessário para operação da solução, como licença para servidores de aplicação ou banco de dados, deve ser adquirida pela CONTRATADA, conforme descrito neste Termo.

4.12.6. A aferição da disponibilidade contratada será realizada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, tendo como ponto de origem um equipamento dentro da própria rede da Defensoria, sendo expurgado indisponibilidades causadas por problemas de rede local.

4.12.7. Visando garantir o perfeito funcionamento do sistema, durante toda a vigência da contrato, a CONTRATADA deverá também realizar a atualização dos programas da última versão disponível no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a solicitação e autorização da Defensoria Pública, tendo que manter a estabilidade da solução após a atualização de versão.

4.12.8. A CONTRATADA deverá realizar essas atualizações sempre alinhadas à CONTRATANTE, apresentando previamente as correspondentes evoluções do produto para que a CONTRATANTE tenha tempo para adoção interna dessas novas funcionalidades.

4.12.9. Este serviço também contempla a atualização de versões, revisões e distribuições de correções dos programas por meio de atendimento a solicitações de manutenção preventiva e corretiva.

4.12.10. Sempre que entender como necessário, a CONTRATANTE poderá acionar o serviço de manutenção preventiva, fora do horário comercial, caso entenda como necessário a aplicação de *patches* de correção.

4.12.11. Durante toda vigência contratual, a CONTRATADA deverá prover suporte técnico necessário para garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços descritos neste Termo, bem como zelar pela resolução de possíveis incidentes, visando a não interrupção dos serviços contratados e garantir o atendimento das solicitações de acordo com os prazos estabelecidos no item "NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)".

4.12.12. Para tanto, caberá a CONTRATADA prover a remoção, correção, instalação e configuração dos equipamentos que apresentarem quaisquer problemas relacionados ao hardware ou software fornecido, fazer a reposição de peças que apresentarem defeitos e garantir o adequado funcionamento do equipamento instalado. Durante a vigência contratual também será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer novas versões de firmware e software que acompanham a solução, inclusive atualizações, exceto as de hardware.

4.12.13. Caso seja evidenciado incidentes que prejudiquem o correto funcionamento dos serviços prestados, a CONTRATANTE poderá acionar suporte técnico com vias a solucionar o problema em questão.

4.12.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada, assistência e suporte técnico, para prestar atendimento à CONTRATANTE em questões relacionadas ao escopo deste Termo.

4.12.15. Toda solicitação de suporte emitida pela CONTRATANTE deverá ser registrada e controlada pela CONTRATADA através da Central de Suporte, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, a rejeição da abertura de um chamado relacionado à solução implantada, ainda que se conclua, ao final, que a solução do incidente não seja de responsabilidade da CONTRATADA.

4.12.15.1. A Central poderá ser acionada através de sistema WEB, e-mail único e canal telefônico de atendimento, disponibilizados pela CONTRATADA, e deverá estar disponível para o usuário do serviço durante 7 (sete) dias por semana, úteis ou não, de 08h às 20h.

4.12.15.2. Todo chamado aberto deverá conter, minimamente, o usuário solicitante, a localidade, o horário de abertura do chamado pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, a identificação do equipamento quando for o caso, a descrição do chamado e a solução aplicada.

4.12.15.3. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA sistema WEB online que permita a geração de relatórios de quantitativos de chamados, classificação por tipo de acionamento, status (aberto, fechado e suspenso), localidade de abertura, data de abertura, data de encerramento e quantitativo de reabertura dos chamados.

4.12.15.4. O sistema deve permitir ainda a recuperação dos chamados minimamente por localidade, usuário, período e número do pedido.

4.12.15.5. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de utilizar seu próprio sistema de chamados para gerenciar as requisições de Suporte. Neste caso, fica a CONTRATADA obrigada a fazer uso deste sistema acompanhando a abertura e informando o encerramento dos chamados técnicos.

4.12.15.6. No caso em que a CONTRATANTE optar pela utilização de sistema de chamado próprio, os acessos serão concedidos e enviados para os e-mails funcionais dos colaboradores previamente indicados pela CONTRATADA.

4.12.15.7. O prazo para término do atendimento será contado conforme os prazos estipulados no item "NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)".

4.12.15.8. Considera-se prazo para solução do problema o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado de suporte técnico à CONTRATADA e o término da solução, quando a solução estiver em condições normais de operação.

4.12.15.9. Um chamado só poderá ser considerado encerrado quando a CONTRATANTE, através do próprio usuário solicitante ou um dos seus técnicos, confirmar a finalização do chamado na Central de Suporte. Caso a CONTRATANTE verifique que um chamado finalizado pela CONTRATADA não tenha solucionado o problema originalmente reportado, a CONTRATANTE poderá reabrir o chamado, voltando a contar o tempo de atendimento.

4.12.15.10. O tempo levado pela CONTRATANTE para confirmar que um chamado técnico foi

realmente encerrado não será levado em consideração para fins de cálculo de tempo de atendimento.

4.12.15.11. Durante a execução dos serviços de manutenção, caso haja a necessidade de alguma intervenção física nos equipamentos, o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

4.12.15.12. Caberá à CONTRATADA prestar a manutenção e correção dos equipamentos que venham por ventura a serem danificados, inclusive por mal uso e sempre que acionada a CONTRATADA deve ir até a localidade verificar a integridade do equipamento disponibilizado.

4.12.15.13. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos fornecidos, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para sua correção.

4.12.15.14. A CONTRATANTE se reserva a qualquer momento solicitar à CONTRATADA que novas configurações e parâmetros sejam implementados na solução ofertada. Em tais casos, os possíveis custos de configuração e parametrizações devem estar inclusos nos custos do serviço contratado.

#### 4.13. TREINAMENTO

4.13.1. O serviço de Treinamento Técnico proposto deve englobar o oferecimento de curso especializado para os usuários gestores da solução implantada, e obedecer ao cronograma físico descrito no ANEXO III.

4.13.2. A carga horária, assunto, bem como o limite de participantes para o treinamento está sintetizada na tabela abaixo:

Item	Assunto	Público alvo	Versão	Carga horária	Nº de Vagas
1	Treinamento da Solução de Call Center	Usuários gestores da solução contratada	Única	40h a 80h	20
2	Treinamento da Solução de Omnichannel	Usuários gestores da solução contratada	Única	20h a 40h	20
3	Treinamento Técnico do Gateway	Equipe de Redes DPRJ	Única	20h	4

4.13.3. Em virtude do elevado índice de rotatividade dos funcionários entre as unidades da Defensoria Pública, esta adota uma política de treinamento interno por meio da qual proporciona o repasse periódico do conhecimento sobre a utilização dos sistemas. Essa estratégia tem funcionado satisfatoriamente desde que, de tempos em tempos os próprios multiplicadores sejam alvos de novo treinamento. Com isto, evita-se que vícios de utilização sejam multiplicados.

4.13.4. Assim, espera-se que o treinamento de usuários gestores do software contratado seja destinado à multiplicadores internos do órgão, que além de utilizarem regularmente a ferramenta disponibilizada, serão responsáveis por disseminar o conhecimento do software para os demais usuários da Defensoria.

4.13.5. O instrutor deverá ser qualificado para ministrar o treinamento e ter experiência mínima de 2 (dois) anos no uso da solução ofertada. A comprovação da experiência poderá ser feita por registro em Carteira de Trabalho, indicando a função como instrutor ou funcionário com atuação na área de call center, adicionado de declaração da empresa contratante que o profissional utilizou ou ministrou cursos do sistema ofertado pelo período no qual atuou na função.

4.13.6. O instrutor deverá ainda possuir certificação, como usuário avançado ou instrutor, caso a solução possua algum sistema de certificação próprio.

4.13.7. A CONTRATANTE formalizará as solicitações de treinamento por Ordem de Serviço específica, na qual indicará o tipo de treinamento solicitado (conforme os itens contratuais), a carga horária esperada, o público-alvo, a quantidade de participantes do treinamento e a data esperada do treinamento.

4.13.8. A data para realização do treinamento não poderá ser inferior à 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da emissão da Ordem de Serviço, tempo este entendido como necessário para a CONTRATADA mobilizar sua equipe para dar o treinamento solicitado.

4.13.9. Decorrido 10 (dez) dias da data de emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá indicar qual o instrutor realizará o treinamento, encaminhado para aprovação da CONTRATANTE todas as comprovações de experiência e certificação previstas no item 4.14.5 e 4.14.6.

4.13.10. Os treinamentos da solução deverão ser realizados nas dependências da Defensoria Pública mediante planejamento efetuado pelas partes.

4.13.11. Por opção da CONTRATANTE, os treinamentos poderão, à critério da CONTRATANTE, ser ministrados remotamente quando possível.

4.13.12. Ao final de cada treinamento os participantes deverão fazer uma avaliação do mesmo considerando pelo menos o conteúdo; a qualidade do material apresentado; a capacidade do instrutor; e a consecução dos objetivos. Nessa avaliação, o treinando deverá atribuir notas numa escala de 1 a 5 (pior e melhor, respectivamente) para cada um dos quesitos analisados. Ao final deverá ser calculada a média aritmética dos quesitos para cada avaliação.

4.13.13. Um Treinamento será considerado satisfatório se receber média maior ou igual a 4 (quatro) em 80% ou mais das avaliações. Treinamentos que não forem avaliados como satisfatório deverão ser repetidos pela CONTRATADA, sem gerar ônus à CONTRATANTE.

#### **4.14. SERVIÇO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA**

4.14.1. A Operação Assistida é uma etapa do projeto que se inicia após o aceite da implantação do item correspondente e mediante formalização de Ordem de Serviço para requisição do serviço contratado, com duração de até 1 (um) mês, conforme cronograma físico descrito no ANEXO III.

4.14.2. Nesta etapa a utilização da solução por parte da CONTRATANTE (gestores do sistema e equipes de atendimento) será supervisionada pela equipe da CONTRATADA, estando esta disponível para tirar dúvidas, atender chamados localmente e supervisionar a operação de acordo com as melhores práticas de uso do sistema.

4.14.3. Durante a Operação Assistida, uma equipe do fornecedor permanecerá nas dependências da Defensoria Pública em horário comercial, durante 5 (cinco) dias por semana, para garantir o apoio à utilização da solução e realização de eventual procedimento de configuração da ferramenta.

4.14.4. Ressalva-se que, a critério da CONTRATANTE, poderá ser aceito que o suporte ocorra de forma remota.

4.14.5. Caberá à CONTRATADA dimensionar o tamanho da equipe a ser disponibilizada para a prestação do serviço, devendo esta contar com pelo menos 1 (um) profissional que tenha experiência mínima de 2 (dois) anos no uso da solução ofertada. A comprovação de experiência poderá ser feita por registro em Carteira de Trabalho, indicando a função como instrutor ou funcionário com atuação na área de controle de frequência, adicionado de declaração da empresa contratante que o profissional utilizou ou ministrou curso do sistema ofertado pelo período no qual atuou na função.

4.14.6. Este profissional deverá ainda possuir certificação, como usuário avançado ou instrutor, caso a solução possua algum sistema de certificação próprio.

4.14.7. Findado o serviço de Operação Assistida, a equipe residente da CONTRATADA poderá ser liberada.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Ao início da execução contratual, será realizada uma reunião de apresentação com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos a respeito das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da infraestrutura de TI e te Telefonia da Defensoria Pública, com a participação de representantes da Defensoria Pública e o PREPOSTO da CONTRATADA.

5.2. A reunião realizar-se-á em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pela equipe de fiscalização contratual. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu PREPOSTO e apresentar os profissionais da sua equipe técnica que participarão da implantação da solução e dos treinamentos.

5.3. A aprovação do planejamento, análise e especificação deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a reunião inicial.

5.4. A gestão desses impactos deve ser incorporada ao planejamento de implantação do Projeto, desde sua fase inicial. Nesse sentido, a implantação deverá ocorrer de acordo com o cronograma físico apresentado no ANEXO III.

5.5. A CONTRATANTE se reserva ao direito de solicitar e implantar os serviços contratados de forma gradual conforme necessidade conforme especificado no cronograma físico no ANEXO III.

5.6. Cada fase e cada macro etapa deste cronograma serão detalhadas em atividades durante a fase de planejamento. Este cronograma físico contempla a implantação dos produtos e serviços contratados.

5.7. A critério da CONTRATANTE, por razões fundamentadas e comprovadas pela CONTRATADA, este cronograma poderá ser estendido pelo prazo a ser estabelecido pela equipe de fiscalização do Contrato.

5.8. Os produtos de software oriundos desta contratação deverão ser entregues, instalados e disponibilizados nos ambiente de homologação, treinamento e produção conforme descrito no item ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA.

5.9. Os demais serviços que não contemplam o desenvolvimento de software, como o serviço de treinamento, operação assistida e entrega de headset e adaptador de áudio USB deverão ser realizados na sede da CONTRATANTE na cidade do Rio de Janeiro, no endereço Av. Marechal Câmara, 314, Centro - RJ.

## 6. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

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

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

6.3. Dar conhecimento à CONTRATADA da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

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

6.5. Designar fiscais que atuarão para acompanhar, fiscalizar e atestar as faturas decorrentes da execução do contrato conforme previsto no Art. 7º da Lei 14.133/2021. Tal

fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiros, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art. 120 da Lei 14.133/2021).

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

6.7. Avaliar relatório de execução dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.

6.8. Convocar, a qualquer momento, o preposto da CONTRATADA para que adote medidas corretivas junto aos técnicos da empresa, preste esclarecimento ou sane problemas que caracterizam manutenção da solução.

6.9. Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.10. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.

6.11. Homologar e aceitar os resultados produzidos pela prestação do serviço contratado que estiverem em conformidade com as especificações pré-estabelecidas, atestando e encaminhando para pagamento às respectivas faturas a fim de que sejam remunerados conforme previsto neste documento.

6.12. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.

6.13. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

## **7. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.1. Entregar os produtos e executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao cumprimento das cláusulas contratuais, incluindo o cumprimento de prazos e padrões de qualidade dos bens e serviços ofertados, nas condições estipuladas neste Termo de Referência.

7.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados ou bens entregues em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

7.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso seja exigida no Termo de Referência, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

7.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor, atentando para os requisitos mínimos de qualificação quando definidos neste Termo.

7.5. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos

empregados que adentraram o órgão para a execução do serviço.

7.6. Indicar preposto para atuar na cidade do Rio de Janeiro como ponto focal da CONTRATADA e representá-la durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato e ao faturamento, receber e resolver notificações e reclamações, efetuar acordos a respeito do contrato, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de email, telefone fixo e celular com código de área 21, inclusive para os casos de urgência, em observância ao disposto no Art. 118 da Lei 14.133/2021.

7.7. No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá ser comunicada, num prazo não superior a 48 horas, dos seus respectivos substitutos. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas e de segurança da informação da CONTRATANTE.

7.8. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

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

7.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

7.11. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

7.12. Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.

7.13. Assinar e aceitar o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de Contrato.

7.14. Responsabilizar-se pela garantia dos serviços prestados para atender ao objeto contratual, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.

7.15. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125, § 1º da Lei nº. 14.133/2021.

7.16. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados a CONTRATANTE, em decorrência da execução do contrato, incluindo os danos causados a terceiros, a qualquer título.

7.17. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.

7.18. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.

7.19. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, para os profissionais que continuarão a

execução dos serviços, assim como, de conhecimentos para operacionalização das funcionalidades.

## **8. CRITÉRIO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato.

8.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e o que lhe for transferido por meio de canal de conectividade, de que venha a ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

8.3. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Cumprimento das Normas de Segurança da Informação, conforme modelo existente no ANEXO I - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO, declarando total obediência às normas de segurança vigente, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

8.4. A CONTRATADA deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

8.5. Cabe à CONTRATADA estabelecer política de segurança da informação própria, em acordo com todas as normas da CONTRATANTE referentes à segurança da informação e da infraestrutura de TI, principalmente no que tange aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da CONTRATANTE e na Lei Geral de Proteção de Dados.

8.6. Todas as informações obtidas e/ou produzidas decorrentes da contratação e execução das atividades são de propriedade da CONTRATANTE.

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

8.8. É obrigação da CONTRATADA realizar o tratamento dos dados pessoais compartilhados para execução do presente Contrato de acordo com o que dispõe a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), na forma do ANEXO VIII - TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

## **9. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

9.1. Compete à CONTRATADA repassar durante a vigência do contrato artefatos, manuais, instruções, documentação, orientações e todos os subsídios para que a equipe da CONTRATANTE obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução implantada, no que diz respeito a sua arquitetura, estrutura de dados, estrutura de regras, objetos, funções, opções e configurações.

9.2. Ao término do contrato, ou sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá iniciar a transferência do conhecimento e fornecer à CONTRATANTE as versões finais dos produtos e da documentação da solução implantada, identificando a arquitetura da solução e os componentes existentes na solução.

9.3. A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, disponibilizar à CONTRATANTE a base de dados das soluções implantadas, bem como a documentação do modelo de entidade relacionamento e a descrição das tabelas do banco de dados, ou documento semelhante, que contenha o detalhamento necessário para que a equipe técnica da CONTRATANTE realize as extrações que entender como necessária.

9.4. Caberá também à CONTRATADA na transferência de conhecimento e sempre que demandada, a entrega de relatórios de atendimentos solicitados pela CONTRATANTE nos formatos XLSX e CSV, contendo minimamente os dados dos atendimentos como datas, tempo de atendimento, o atendente e o usuário e o meio de contato.

9.5. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE, ou outra por ela indicada, no uso das soluções desenvolvidas e implantadas, ou produtos fornecidos no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE.

9.6. A transferência de conhecimento deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada em todo o processo de desenvolvimento e manutenção da solução de software, incluindo levantamentos, construção, testes e implantação. Ao final da transferência, os técnicos da CONTRATANTE deverão ser capazes de descrever a arquitetura da solução, os requisitos de infraestrutura necessários para hospedagem da mesma, bem como seu modelo de dados.

9.7. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a formatação e realização de reuniões formais para transferência do conhecimento técnico e operacional da solução. Entre os assuntos, deve-se constar as regras definidas para a infraestrutura da solução e integração com a telefonia, os modelos e processos utilizados na implantação da solução, além do manuseio da solução de software e demais aplicativos auxiliares, explanação da documentação criada, detalhes da implementação, modo de armazenamento de dados e integração com outras soluções, e informações que possam capacitá-los a sustentar a tecnologia oferecida.

## 10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

10.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços contratados, respeitando as condições e os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) estabelecidos. O NMS difere das sanções administrativas porquanto o seu fim não é punir a CONTRATADA, mas adequar sua remuneração ao nível de atendimento das metas preestabelecidas, mediante ajustes decorrentes da aplicação de glosas por ocasião do pagamento, vinculando estes, desta forma, à qualidade dos serviços efetivamente prestados.

### 10.2. PRAZO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

10.2.1. Os serviços contratados que possuem um prazo determinado para entrega estão sujeitos ao nível de serviço quanto ao prazo de entrega do produto ou serviço contratado, conforme tabela abaixo.

NMS 1 - Prazo para execução do serviço				
Indicador	Critério de avaliação	Resultado esperado	Redutor	Momento da aferição
1	Prazo de entrega dos produtos ou serviços, conforme definido na descrição do serviço neste termo.	Produtos entregues no prazo indicado	0,5% (zero vírgula cinco por cento), por dia corrido de atraso, calculado sobre o valor do serviço atrasado	Na entrega final do produto

### 10.3. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO CONTRATADA

10.3.1. O "Serviço continuado de sustentação, garantia e suporte", que visa manter o funcionamento e a disponibilidade da solução implantada, estará sujeito ao níveis de "Disponibilidade" e "Tempo de atendimento de chamados de garantia e suporte técnico", descritos nas tabelas abaixo.

10.3.2. O NMS de Disponibilidade visa garantir que o sistema fique disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, admitindo-se mensalmente até 5% de indisponibilidade. Dentro destes 5% estão contidas possíveis paradas programadas para correção ou atualização do sistema.

10.3.3. A aferição da disponibilidade será realizada pela equipe técnica da CONTRATANTE, e deverá expurgar do cálculo possíveis períodos em que, comprovadamente, a indisponibilidade do serviço se deu por fatores relacionados à infraestrutura disponibilizada para a CONTRATADA.

NMS 2 - Disponibilidade				
Indicador	Critério de avaliação	Resultado esperado	Redutor	Momento da aferição
2	Período em que a solução ficou disponível para uso dentro de um mês.	95% de disponibilidade	5% (cinco por cento), a cada percentual abaixo do esperado, calculado sobre o valor do serviço de sustentação no período	Na avaliação mensal do serviço

#### 10.4. TEMPO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS

10.4.1. O NMS de "Tempo de atendimento de chamados de garantia e suporte técnico" visa garantir que a CONTRATADA atenda às requisições da Defensoria Pública, exclusivamente por meio dos canais previamente disponibilizados. Os referidos atendimentos se darão entre 08:00 horas e 20:00 horas nos 7 (sete) dias por semana, úteis ou não, e terão seus prazos de atendimento contados a partir das solicitações de suporte técnico. Os chamados serão classificados conforme as severidades especificadas a seguir.

NMS 3 - Tempo de atendimento de chamados de garantia e suporte técnico				
Indicador	Critério de avaliação	Resultado esperado	Redutor	Momento da aferição
3	Prazo de atendimento dos chamados, de acordo com a severidade.	<b>Severidade Alta:</b> conclusão do chamado em até 4 (quatro) horas. <b>Severidade Média:</b> conclusão do chamado em até 24 (vinte e quatro) horas. <b>Severidade Baixa:</b> conclusão do chamado em até 48 (quarenta e oito) horas.	<b>Severidade Alta:</b> 1%, por hora de atraso, calculado sobre o valor de sustentação no período em que o chamado for encerrado. <b>Severidade Média:</b> 1% do valor mensal de sustentação e escalonamento automático do chamado como de Severidade Alta. <b>Severidade Baixa:</b> 0,5% do valor mensal de sustentação e escalonamento automático do chamado como de Severidade Média.	Na avaliação mensal do serviço

10.4.2. Os níveis de severidade dos chamados serão classificados pela CONTRATANTE durante a abertura do chamado, respeitando os seguintes critérios:

- I - Severidade ALTA: Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso da solução contratada;
- II - Severidade MÉDIA: Esse nível de severidade é aplicado quando alguma funcionalidade da solução contratada apresentar erros que impeçam o seu funcionamento, mas ainda sendo possível o funcionamento dos demais componentes;
- III - Severidade BAIXA: Esse nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimento técnico

relativo ao uso e aprimoramento da solução contratada.

10.4.3. Para fins de contabilização do prazo de atendimento de um chamado, será considerado o tempo decorrido entre a solicitação efetuada pelos gestores da Defensoria à CONTRATADA, através do registro do chamado no sistema de suporte, e a efetiva correção ou normalização da solução e aceite pela Equipe da Defensoria Pública.

10.4.4. Depois de concluído o suporte técnico, a CONTRATADA comunicará o fato à equipe da Defensoria Pública e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso não se confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado. Nesse caso, a Defensoria Pública fornecerá as pendências relativas à solicitação em aberto.

10.4.5. Será desconsiderado o prazo entre a comunicação de resolução do problema pela CONTRATADA, devidamente registrado no sistema de suporte, e a homologação do serviço ou formalização da rejeição pela CONTRATANTE.

10.4.6. Por necessidade excepcional de serviço, a CONTRATANTE também poderá solicitar o escalonamento do chamado para níveis superiores de severidade. Nesse caso, o escalonamento deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar do início novamente.

## **11. GLOSAS PELO NÃO CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADO**

11.1. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA não atingir os níveis mínimos de serviço contratado.

11.2. Assim, o valor a ser pago pelos serviços poderão sofrer redução, dependendo do valor atingido para cada item do NMS.

11.3. As glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço são cumulativas entre si, sendo que seu somatório não pode ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor do serviço contratado. A partir de 30% (trinta por cento) de desconto, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções administrativas estabelecidas neste Termo quanto à inexecução parcial do objeto.

11.4. A aplicação de glosas será sempre precedida do direito de defesa por parte da CONTRATADA, que poderá apresentar suas justificativas para o não cumprimento do nível acordado, ficando à critério da CONTRATANTE aceitar ou não as justificativas.

11.5. As glosas não serão aplicadas se, comprovadamente, a CONTRATANTE der causa à variação dos níveis contratados.

11.6. As glosas serão descontadas, preferencialmente, no faturamento mensal do serviço afetado. Em casos excepcionais a CONTRATANTE poderá autorizar o desconto em processo de faturamento diverso relacionado a esse contrato, desde que devidamente justificado.

11.7. Durante os primeiros 90 (noventa) dias do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas os descontos decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de implantação e normalização dos serviços estão em andamento. Esta exceção não se aplicará aos descontos devido ao não cumprimento do "NMS 1 - Prazo para execução do serviço".

## **12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)**

12.1. Com fundamento nos artigos 156 e 162 da Lei 14.133/2021, a CONTRATADA

ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela CONTRATANTE, inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- I - Advertência.
- II - Multa, conforme os procedimentos descritos no item "12.7".
- III - Impedimento de licitar e contratar
- IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

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

- I - Quando verificado prejuízo pecuniário;
- II - Na hipótese de reincidência; ou
- III - Para tornar proporcional a resposta da Administração Pública frente à conduta praticada.

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

12.4. Os recursos e demais procedimentos relacionados a apuração e aplicação de sanção administrativa estão definidos na RESOLUÇÃO DPGERJ N° 1202 DE 18 DE JANEIRO DE 2023.

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

12.6. Da sanção aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação. A autoridade competente poderá, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

12.7. Ainda, serão consideradas sanções administrativas, com suas devidas aplicações de multas, os casos relacionados na tabela abaixo.

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
1	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial e nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do contrato.
2	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.
3	Não utilizar os profissionais indicados no conteúdo deste Termo para a execução dos serviços solicitados.	Não pagamento pelo serviço prestado, adicionado de multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do contrato.

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
4	Não fornecer todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços de treinamento, operação assistida e transferência de conhecimento, em 5 (cinco) dias úteis.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato para cada dia útil de atraso até o limite de 20 (vinte) dias úteis. A não entrega dos artefatos citados após esse prazo implicará em inexequção parcial do contrato, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.
5	Não prestar os esclarecimentos formais imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 72 (setenta e duas) horas.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do contrato.
6	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato.
7	Inexequção parcial do contrato, entre estes a recusa injustificada de execução de Ordens de Serviço.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
8	Inexequção total do contrato.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
9	Recusa em assinar o contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após regularmente convocada.	Multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.
10	Não apresentar garantia contratual dentro do prazo estipulado neste Termo.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, observado o limite máximo de 2% (dois por cento).
11	Descumprimento de cláusulas contratuais em razão de falhas consideradas de natureza grave pela Administração, na forma da Lei.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
12	Recusa em entregar a base de dados e as extrações solicitadas pela Contratante ao final do contrato ou entrega fora do formato solicitado ou não satisfatória.	Multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
13	Reincidente em qualquer ocorrência desta tabela.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.

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

12.9. No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 dias corridos a contar do trânsito em julgado da decisão, sob pena de adoção das medidas administrativas cabíveis, inclusive a inscrição na Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro.

12.10. Feito o recolhimento da multa, a pessoa jurídica sancionada apresentará o comprovante de pagamento, cabendo ao gestor do contrato, após confirmação da Diretoria de Orçamento e Finanças, atestar o pagamento integral do valor da multa imposta.

12.11. Caso não haja o pagamento, a sanção de multa poderá ser descontada da garantia relativa ao objeto contratado e, se superior ao valor desta, o remanescente será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração.

12.12. O valor total das multas não poderá ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor total do contrato.

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

12.14. O impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual será aplicável nos casos elencados no Art. 155 da Lei 14.133/2021.

### **13. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL**

13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 117 da Lei 14.133/2021, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições da legislação vigente e ao disposto na Resolução DPGERJ nº 1.173/2022, ou na que vier a substituí-la.

13.2. Aos servidores designados para o acompanhamento e fiscalização do contrato deverão atuar de acordo com as obrigações constantes na Resolução DPGERJ nº 1.173 de 14 de setembro de 2022.

13.3. Ficam reservados ao Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omisso ou duvidoso, não previsto no processo administrativo, e tudo o mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus para a CONTRATANTE ou modificação da contratação.

13.4. As decisões que ultrapassarem a competência do gestor do contrato deverão ser dirimidas formalmente pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, e através dele, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

13.5. A CONTRATADA deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela gestão e fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades.

13.6. A existência e a atuação da gestão e da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a CONTRATANTE ou perante terceiros. Do mesmo modo, a ocorrência de irregularidades decorrentes da execução contratual, não implicará corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus prepostos, devendo, ainda, a CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao resarcimento imediato a CONTRATANTE dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

13.7. Todo trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica dos representantes da Administração, sendo homologado e atestado quando estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE e de acordo com as demais condições exigidas na contratação.

13.8. A presença da fiscalização da CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA.

13.9. A Gestão do Contrato caberá a um servidor designado pela Secretaria de Orçamento e Finanças - SECOF da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;

13.10. A Fiscalização do Contrato caberá a dois servidores e seus respectivos substitutos, designados pela Secretaria de Governo Digital e a Central de Relacionamento com o Cidadão da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro;

13.11. À fiscalização fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do presente documento, da proposta da empresa e das cláusulas do futuro contrato.

13.12. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato serão submetidas à apreciação do Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação do CONTRATANTE, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no Art. 117, § 2º, da Lei 14.133/2021.

13.13. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades ou inobservância técnicas ou legais, uso inadequado dos equipamentos ou acessórios disponibilizados aos funcionários alocados, e, na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou do servidor designado para a fiscalização.

## **14. RECEBIMENTO DO OBJETO**

14.1. Para comprovar o perfeito atendimento aos requisitos da contratação e demonstrar a execução do serviço contratado, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço ou entrega do bem, relatório gerencial de serviços entregues, contendo, no mínimo, o seguinte conteúdo:

- I - Número do contrato Administrativo;
- II - Mês de referência da execução do serviço ou entrega do bem;
- III - Relatório de ocorrências ou chamados observados no período, quando couber;
- IV - Níveis mínimos dos serviços aferidos no mês;
- V - Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis contratados;
- VI - Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos contratados, de acordo com as deduções previstas no item “Níveis Mínimos de Serviço”; e
- VII - Valor proposto para o faturamento.

14.2. O relatório de ocorrências ou chamados observados no período, deve conter minimamente, as seguintes informações:

- I - Relação de todas as solicitações ocorridas no período, incluindo data e hora do início e término do atendimento;
- II - Identificação do problema;
- III - Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- IV - Data e hora do início e término da solução definitiva;
- V - Identificação do funcionário da Defensoria Pública que solicitou e validou o serviço; e
- VI - Identificação do técnico responsável pela execução do serviço.

14.3. A equipe de fiscalização do contrato poderá solicitar que o relatório de que trata o item anterior contenha outras informações que se fizerem relevantes para a avaliação e pagamento dos serviços.

14.4. Recebida a documentação elencada, de acordo com o previsto neste Termo, e trazendo os elementos necessários para que seja iniciada a avaliação dos serviços prestados, o Fiscal do contrato emitirá, em até 15 (quinze) dias úteis, o Termo de Recebimento Provisório.

14.5. A equipe de fiscalização do contrato avaliará a documentação entregue e em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, e apresentará seu parecer quanto à regularidade e qualidade do serviço, indicando glosas por descumprimento dos níveis de serviço, se for o caso.

14.6. A CONTRATANTE encaminhará ao preposto da CONTRATADA cópia da avaliação realizada pela equipe de fiscalização e as solicitações de possíveis correções, se for o caso.

14.7. Caso a avaliação da equipe de fiscalização quanto a regularidade e qualidade dos serviços prestados esteja divergente do informado pela CONTRATADA em seu caderno de pré-faturamento, será dado o direito de ampla defesa à CONTRATADA, que em até 15 (quinze) dias úteis deverá se manifestar quanto ao parecer da equipe de fiscalização e, caso não concorde, apresentar as justificativas para tanto, por meio de Ofício endereçado ao fiscal do Contrato.

14.8. Em caso de discordância, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE avaliará as justificativas apresentadas e dará parecer final sobre o recebimento do produto e a aplicação de possíveis glosas.

14.9. Após parecer conclusivo da equipe de fiscalização, a equipe de fiscalização emitirá o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, indicando o valor total a ser faturado pela CONTRATADA.

14.10. O Termo de Recebimento Definitivo, bem como a autorização para emissão de Nota Fiscal, será encaminhado ao preposto da CONTRATADA.

14.11. Em caso de descumprimentos dos prazos elencados neste item pela CONTRATADA, a CONTRATANTE não poderá ser imputada ao pagamento de encargos adicionais caso os prazos de pagamento estabelecidos no item “Forma de pagamento dos serviços prestados” não sejam cumpridos.

14.12. O envio de Notas Fiscais avulsas pela CONTRATADA não terão qualquer efeito para fins de recebimento do bem ou serviço caso não seja observado o rito descrito neste item, não podendo, por óbvio, a CONTRATANTE ser cobrado de eventuais atrasos de pagamento neste caso.

## **15. FORMA DE PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

15.1. A CONTRATANTE, após a execução dos serviços, com o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas em contrato.

15.2. O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado ao Fiscal do Contrato para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.

15.3. Juntamente com a nota fiscal a CONTRATADA deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando os seguintes documentos:

- I - Prova de regularidade com a Fazenda Federal, por meio da apresentação da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito de Negativa

de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal, devidamente válida;

II - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da Lei;

III - Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei, por meio da Certidão de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente válida, emitida pela Caixa Econômica Federal, que comprove inexistência de débito perante o FGTS;

IV - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, ou Positiva, com Efeito de Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, observando-se as instruções da Resolução Administrativa nº 1470, de 24 de agosto de 2011, do Tribunal Superior do Trabalho; e

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

15.4. As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratado ou por sanções administrativas, quando for o caso. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a CONTRATADA não as tenha feito na Nota Fiscal.

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

15.6. O pagamento será efetuado, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente, cujo número da conta, agência e banco deverão ser indicados pela CONTRATADA em sua proposta comercial.

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

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

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

15.10. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

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

15.12. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade

IMPOSTA PELA CONTRANTE DA QUAL NÃO CAIBA MAIS RECURSO ADMINISTRATIVO, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

## 16. MODALIDADE DA LICITAÇÃO

16.1. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE, em observância ao § 1º do Art. 9º do Decreto nº 7.174/10.

16.2. O objeto a ser contratado se enquadra na categoria de serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto, de que trata a Lei 14.133/2021, no seu Inciso XLI, Artigo 6º.

16.3. O objeto possui padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, conforme previsão do Art. 29, da Lei 14.133/2021.

## 17. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 17.1. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

17.1.1. Para a comprovação de que os bens ofertados (Gateway e Headsets e Adaptadores de Áudio USB) atendem aos requisitos elencados no ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, visando o atendimento integral ao objeto deste Termo, a LICITANTE participante do certame deverá apresentar, para cada tipo de equipamento ofertado:

- I - Manual do fabricante, ou documento similar, dos equipamentos ofertados em português; e
- II - Indicação de qual página do manual do fabricante, ou documento similar, está explicitado que o equipamento tem característica igual ou superior ao exigido neste documento conforme o modelo do ANEXO VI.

### 17.2. REQUISITOS TÉCNICOS

17.3. Para a comprovação de que a LICITANTE possui capacidade técnica de entregar o objeto licitado, deverá ser apresentado Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, comprovando ter implantado uma solução de Gestão de Call Center em um órgão ou empresa com no mínimo 50% dos itens 1.1 e 1.2 (Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) e Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel) ou seja, implantação de call center com no mínimo 175 posições e comprovar no mínimo 50% dos itens 3.3 e 3.4 do objeto licitado (Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB e Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset), ou seja, 150 adaptadores de áudio USB e 300 headsets respectivamente.

17.4. A solicitação de atestado de capacidade técnica visa garantir que o licitante possui competência de entregar o objeto licitado, classificado pela equipe técnica como de alta complexidade. A escolha pela implantação de uma solução, com o mínimo o quantitativo de 50% (cinquenta por cento) dos itens 1.1, 1.2 3.3 e 3.4, foi porque estes foram os itens considerados de maior relevância para compor o atestado, podendo o fornecedor apresentar atestado de itens semelhantes conforme entendimento do TCU. A solicitação de qualificação técnica é feita em observância ao inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal, inciso I do art. 9º e inciso II do art. 67 da Lei nº 14.133/2021. TCU – Plenário 1636/2007.

17.5. Os critérios descritos neste item não prejudicam a adoção daqueles usuais de aceitabilidade das propostas adotados pela Defensoria Pública, em conformidade com a legislação vigente.

### 17.6. PROVA DE CONCEITO (DEMONSTRAÇÃO DE USO)

17.7. Para a comprovação de que a solução ofertada atende aos requisitos presentes no item 4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA, a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar, deverá apresentar no momento da habilitação uma Prova de Conceito (Demonstração de Uso) visando aferir os requisitos funcionais e as condições de operação.

17.8. A Prova de Conceito deve ser iniciada em até 10 (dez) dias úteis a partir da convocação pelo pregoeiro, e ser finalizada em até 20 (vinte) dias úteis.

17.9. A Prova de Conceito poderá ser acompanhada por todos os interessados, independente de sua classificação, bastando para tanto o interessado comunicar formalmente o pregoeiro do interesse.

17.10. A Prova de Conceito será realizada presencialmente com acesso e demonstração das funcionalidades em ambiente virtual da LICITANTE, e deverá seguir o roteiro descrito no ANEXO VII.

17.11. Para fins de verificação da compatibilidade do programa demonstrado com o especificado no Edital, deverá ser apresentado manual do fabricante, ou documento similar, que explice as funcionalidades implementadas no software ofertado.

17.12. Se os produtos apresentados não forem aprovados, a proposta da empresa será eliminada, e se procederá à realização da convocação da empresa subsequente, nos mesmos moldes da anterior, observando a ordem de classificação estabelecida no final do processo competitivo, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações deste documento.

17.13. Será rejeitada a prova de conceito que:

- I - Apresentar problemas de funcionamento que não forem sanados durante a análise técnica; e
- II - Apresentar divergência em relação às especificações técnicas da proposta;

17.14. O acesso ao ambiente utilizado para a Prova de Conceito deverá ser franqueado à técnicos da Defensoria e mantido durante toda a fase de Prova de Conceito para que sejam efetuadas as confrontações técnicas necessárias. O acesso poderá ser revogado pela empresa ao término da Prova de Conceito, cabendo a ela a responsabilidade pela retirada.

17.15. Após a realização da Prova de Conceito, será emitido relatório resumido de análise, descrevendo as atividades realizadas e contendo a aprovação ou não da proposta.

17.16. O objetivo da Prova de Conceito é obter, em ambiente controlado, respostas para as seguintes indagações:

- I - A solução oferecida é capaz de atender às necessidades atuais da Defensoria Pública?
- II - O impacto da solução oferecida sobre os procedimentos operacionais pode ser absorvido ou minimizado pela Defensoria Pública e, em caso afirmativo, com quais providências e em quanto tempo?

17.17. Respostas satisfatórias a ambos os questionamentos acima fornecerão a experiência prática necessária para a futura implementação do produto no ambiente real.

## 18. DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1. Nos termos do art. 122, da Lei nº 14.133/2021, é permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do total do contrato, podendo esta ser aplicada a subcontratação exclusivamente para os itens do grupo "3 - EQUIPAMENTOS" do LOTE 1 e dos itens 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4 do LOTE 2 e para a hospedagem das soluções em nuvem. Os demais serviços deverão ser prestados obrigatoriamente pela CONTRATADA.

18.2. Na hipótese da CONTRATADA optar pela subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação, inclusive aqueles relativos à segurança da informação.

18.3. A empresa CONTRATADA se comprometerá a substituir a subcontratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando a CONTRATANTE, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada.

## **19. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

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

## **20. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA**

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

## **21. AVISOS GERAIS**

21.1. Caberá à Administração da DPRJ proporcionar e tomar as providências necessárias previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual.

## **22. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA CONTRATUAL**

22.1. Será formalizado Contrato Administrativo, com vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Durante este período, a CONTRATADA deverá prestar os serviços previstos neste Termo, incluindo o fornecimento de licenças de software, o devido suporte à manutenção da execução e estabilidade dos equipamentos.

22.2. Os seguintes itens do objeto podem ser prorrogados e consequentemente reajustados:

- I - Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual)
- II - Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel
- III - Pacote de Mensagens Whatsapp - Inbound
- IV - Pacote de Mensagens Whatsapp - Outbound
- V - Pacote de Mensagem Whatsapp - Adicional
- VI - Solução de Chatbot
- VII - Solução para Criação de Fluxo / Régua de Comunicação
- VIII - Instalação e Configuração do Equipamento
- IX - Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB
- X - Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset
- XI - Banco de Horas de Consultoria

22.3. O prazo de vigência contratual poderá, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme art. 106, da Lei nº14.133/2021, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- I - Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II - A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- III - O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- IV - A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.

## **23. MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

23.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação e qualificação necessárias para a contratação com a Administração Pública, apresentando sempre que exigidos os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica.

23.2. Tais comprovações também compreendem aspectos técnicos dos equipamentos utilizados para a execução do serviço, tais como manuais do fabricante que demonstram a compatibilidade do equipamento ofertado com os requisitos definidos neste Termo de Referência.

23.3. Os profissionais envolvidos durante a execução do contrato deverão ser aqueles indicados para a composição profissional da equipe da CONTRATADA e que tenham o perfil de acordo com os indicados na descrição dos serviços contratados, devendo estar comprovado nos demonstrativos de execução da Ordem de Serviço o envolvimento de tais profissionais.

23.4. O envolvimento dos profissionais indicados para a composição da equipe de execução das ordens de serviço será critério utilizado pelos fiscais do contrato para averiguar a manutenção das condições de habilitação, e seu descumprimento poderá acarretar na aplicação das sanções cabíveis à CONTRATADA.

23.5. A verificação da manutenção de demais critérios de habilitação, como regularidade fiscal e trabalhista, serão averiguadas no momento do faturamento dos serviços prestados e quando da renovação contratual, se for o caso.

## **24. DA GARANTIA CONTRATUAL**

24.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 96, §1º, da Lei 14.133/2021, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 dias úteis após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da DPRJ.

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

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

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

- I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

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

24.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior.

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

24.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item "SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)".

24.8. O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os Incisos I e II do Art. 137 da Lei 14.133/2021.

24.9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

24.10. A garantia será considerada extinta:

I - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

24.11. O documento referente à garantia contratual será entregue na Coordenação de Contratos e Licitações que se encarregará do seu registro e guarda.

24.12. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

24.13. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou, ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações omissões.

24.14. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

24.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

24.16. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o Art. 124 da Lei 14.133/2021, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multas aplicadas venham a ser descontados da garantia.

## 25. REAJUSTE CONTRATUAL

25.1. O reajuste contratual é um instituto criado com o objetivo de preservar o equilíbrio econômico-financeiro da relação contratual, com base nas orientações do artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, **mantidas as condições efetivas da proposta**, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

25.2. O reajuste busca a recomposição do valor proposto pelo licitante em função do regime inflacionário da economia e de possíveis eventos adversos imprevistos que possam ocorrer ao longo do período contratual. Ainda, tem-se que o índice selecionado para que essa recomposição seja **setorial**, para que a avaliação da variação dos custos seja possível visando o segmento de mercado do objeto contratado. Assim explica o artigo 25, §1º, da lei 14.133/2021 de licitações, como exposto abaixo:

Art. 25. O edital deverá conter o objeto da licitação e as regras relativas à convocação, ao julgamento, à habilitação, aos recursos e às penalidades da licitação, à fiscalização e à gestão do contrato, à entrega do objeto e às condições de pagamento.

§ 7º Independentemente do prazo de duração do contrato, será obrigatória a previsão no edital de índice de reajustamento de preço com data-base vinculada à data do orçamento estimado, com a possibilidade de ser estabelecido mais de um índice específico ou setorial, em conformidade com a realidade de mercado dos respectivos insumos.

25.3. Atualmente, para contratações de soluções de Tecnologia da Informação pela Administração Pública, tem sido usado o ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), criado em uma parceria firmada pelo IPEA e pelo Ministério do Planejamento. Em 13 de Julho de 2018, foi publicada a Portaria 6.432/2018 pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que determina a utilização do ICTI nos casos de previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária nas novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação.

25.4. Assim, os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela CONTRATADA, após decorrido 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta pela CONTRATADA ou do último reajuste, de acordo com a variação do ÍNDICE DE CUSTO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI), calculado pelo IPEA, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo.

25.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA.

25.6. Caberá à CONTRATADA, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, tendo como parâmetros básicos os preços de mercado à época dos insumos indispensáveis à prestação dos serviços ora contratados, excluídos aqueles sob controle direto ou indireto da CONTRATADA, apresentando inclusive a Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pela CONTRATANTE.

25.7. O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.

25.8. Somente será admitido o reajuste dos preços dos serviços contratados desde que seja observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, sendo o primeiro reajuste somente após 12 (doze) meses da apresentação da proposta pela CONTRATADA, e nos subsequentes, contado o período de 12 (doze) meses a partir do último reajuste.

25.9. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo-se ao seguinte:

I - Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste;

II - Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual; e

III - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

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

25.11. As regras do reajuste são dispostas em diversos enunciados, como o Enunciado 14, da PGE, conforme transcrito abaixo:

Enunciado n.º 14 - PGE: Reajuste de preços nos contratos:

1. O reajustamento de preços - seja no sentido genérico ou no restrito, denominado no âmbito federal de repactuação — tem por objetivo recompor o valor da proposta do contratado, em razão do impacto da inflação nos preços dos custos que a integra.

2. A partir do exame do objeto da licitação poderá ser avaliado qual será o critério de reajuste: (i) aplicação de um indicador inflacionário (por exemplo, o IPCA do IBGE) ou (ii) variação dos custos verificados a partir de um acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

3. Quando se tratar de reajuste em sentido genérico, o índice previsto no edital e no contrato administrativo deve ser setorial, refletindo a variação dos custos e insumos daquele segmento específico.

3.1 Somente é admissível a adoção de um índice geral quando inexistir índice setorial.

4. O prazo de 12 (doze) meses para início do cômputo do reajuste começa a contar da data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se referir, consoante expressamente previsto no art. 40, XI da Lei nº 8.666, de 21.06.93 e na Lei nº 10.192, de 14.02.2001.

4.1 A anualidade do reajuste se conta a partir desses marcos temporais e não da assinatura do contrato ou do requerimento do contratado. 4.2 Tendo sido fixado o termo inicial da contagem do reajuste, conforme previsão no edital e no contrato, 12 (doze) meses depois, o contratado tem direito a sua concessão, passando, a partir de então, a ser fixada a data do seu aniversário.

5. Nos contratos de prestação de serviços onde haja alocação de mão de obra com exclusividade para determinado contrato, ou seja, quando se tratar de mão de obra residente, o termo inicial da contagem do reajuste deve corresponder à data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta de licitação.

5.1 Nestes contratos, os preços dos demais insumos que não se relacionam com a mão de obra devem ser reajustados segundo o índice inflacionário previsto no contrato, tendo como termo a quo a data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se refira.

5.2 Nas contratações que envolvam mão de obra é possível considerar dois marcos iniciais para reajuste, cuja explicitação deve estar expressa no edital e no contrato: (i) a data da celebração do acordo ou convenção coletiva ou da prolação da decisão no dissídio para o reajuste das despesas relativas à mão de obra e (ii) a data da apresentação da proposta ou do orçamento a que esta se refira para o reajuste, no caso dos demais insumos.

6. Não é cabível o reajuste se não há previsão expressa no edital e no contrato administrativo.

6.1 A ausência de previsão em edital e contrato de cláusula de reajuste em razão de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho nos contratos de prestação de serviço com mão de obra residente impede a sua aplicação.

7. Qualquer retroatividade dos efeitos ao reajuste é descabida se não for observada estritamente a definição pelo edital e contrato.

(Pareceres nº 04/96-VCP; 08/97-JAF; 18/98-JAV; 21/98-JETB; 01/99-RMS; 64/01-JAV; 10/02-JAV; 32/03-RMS; 03/03-FAG; 01/04-CCM; 01/05-FAG; 8/2008-CGRYN-SEEDUC; 02/2010-FAG; 01/2013-APCBKA; PGE/PSP/FBM-7/2013; 08/2015-APCBKA e 01/FMP-SECTI/2015) Publicado: DO I, de 12/05/2016 Pág. 37.

## **26. RESCISÃO CONTRATUAL**

26.1. Constituem motivo para rescisão do contrato o disposto nos artigos 138 a 139 da Lei 14.133/2021.

26.2. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo do constante no item “SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)”.

26.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

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

## **27. ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

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

27.2. Havendo necessidade de transição contratual, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimento, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

27.3. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE a base de dados das soluções implantadas durante toda a vigência contratual.

27.4. Caberá também à CONTRATADA a entrega dos relatórios de chamadas solicitados pela CONTRATANTE nos formatos XLSX e CSV, descritas no item “TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO”.

27.5. A não entrega de qualquer um destes itens ou a entrega em formatos diferentes dos solicitados poderá acarretar em aplicação de sanções administrativas conforme previsto neste Termo.

27.6. Ao término da execução contratual a CONTRATADA deverá apagar de suas bases todos os registros de dados pessoais e sensíveis que teve acesso durante a execução contratual.

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

## **28. ANEXOS**

28.1. ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO ( 1096559)

28.2. ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS ( 1096564)

28.3. ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO ( 1096569)

- 28.4. ANEXO IV - TERMO DE PROTEÇÃO DE DADOS ( 1096587)  
28.5. ANEXO V - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS ( 1440714)  
28.6. ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE DO EQUIPAMENTO ( 1096594)  
28.7. ANEXO VII - DEMONSTRAÇÃO DE USO ( 1096597)  
28.8. ANEXO VIII - CASOS DE USO DA SOLUÇÃO ( 1190960)
- 



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS**, **Coordenador de Sistemas de Informação**, em 29/04/2024, às 14:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO**, **Coordenador da CRC**, em 29/04/2024, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1440448** e o código CRC **85C905D3**.

---

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1440448

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 26 de outubro de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

### 1. ANEXO I - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

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

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

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

**CONSIDERANDO** o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

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

### CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

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

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

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

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

Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

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

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

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

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

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

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

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

Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## **CLÁUSULA QUINTA– DA VIGÊNCIA**

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

## **CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/21.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA:

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizam ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

O acréscimo, a complementação, a substituição e o esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

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

## **CLÁUSULA OITAVA – DO FORO**

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

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

Rio de Janeiro, 10 de junho de 2022

## De Acordo

**PELA CONTRATANTE**

<Nome>

<Matrícula>

**PELA CONTRATADA**

<Nome>

<Qualificação>

## Testemunhas

<Nome>

<Qualificação>

<Nome>

<Qualificação>



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO, Coordenador da CRC**, em 30/10/2023, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS, Coordenador de Sistemas de Informação**, em 30/10/2023, às 10:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1299039** e o código CRC **E32ED864**.

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1299039

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- www.defensoria.rj.def.br



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 10 de março de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

### 1. ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1.1. EQUIPAMENTO DO TIPO GATEWAY DE VOZ

1.1.1. A Solução deverá comportar tanto a comunicação de Voz sobre IP (VoIP) com as operadoras IP e com os ramais IP instalados. A plataforma estará conectada ao Serviço telefônico fixo comutado (STFC) fixo e móvel. A conexão com a STFC fixa será feita através de até 16 (dezesseis) links E1, que compreendem 30 (trinta) juntore PCM, com sinalização R2 Digital, cada, e comportam o uso da facilidade Discagem Direta a Ramal (DDR). A conexão com o STFC móvel será feita através do uso de Gateway GSM.

1.1.2. Os links E1 serão destinados de acordo com a necessidade de ativação, e divididos entre os serviços de atendimento implantado.

1.1.3. Deve possuir 8 (oito) interfaces de conexão E1 para tráfego de voz, podendo ser conectadas diretamente na rede pública, com suporte, no mínimo, os protocolos ISDN, QSIG e R2MFC.

1.1.4. Deve possuir 8 (oito) interfaces de conexão analógica para fax ou telefones analógicos.

1.1.5. O gateway deverá implementar as frequências de tons adotadas pelo Brasil.

1.1.6. Não serão aceitos equipamentos do tipo PC, ou seja, baseados em arquitetura x86.

1.1.7. Deve possuir fonte redundante interna do tipo hot swap, permitindo a troca de uma das fontes sem interromper o funcionamento do equipamento, e operar com tensões de 100 - 240 VAC e frequência de 60Hz.

1.1.8. Deve possuir 1 (uma) porta específica para console.

1.1.9. Deve possuir pelo menos duas interfaces de rede LAN através de porta ethernet 10/100/1000 com conector RJ45.

1.1.10. Deverá possuir no mínimo 6 (seis) slots adicionais para futuros expansões de módulos de interfaces E1 Hot swappable;

1.1.11. O gateway deverá implementar os protocolos Real-time Transport Protocol (RTP) e Secure Real-time Transport Protocol (SRTP).

1.1.12. A fim de garantir que a atualização de software nos equipamentos não impacte no funcionamento do sistema, o gateway deverá possuir memória para mais de um sistema operacional permitindo que o mesmo faça o reboot por qualquer um dos dois sistemas existentes, a solicitação de troca do reboot deverá ocorrer através de procedimento de linha de comando ou através de botão frontal ao equipamento.

1.1.13. A configuração deve ser armazenada em memória tipo flash.

1.1.14. Deve implementar classificação, marcação e priorização de tráfego com base em endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem e destino, DSCP (Differentiated Services Code Point), campo Cos (Class of Service) do frame ethernet.

1.1.15. Deve suportar padrão 802.1q.

1.1.16. Deve implementar os seguintes CODECS: G.711 e G.729.

1.1.17. Deve implementar detecção ativa de voz (Voice Activity Detection - VAD) e geração de ruído de Conforto (Comfort Noise Generation - CNG)

1.1.18. Deve implementar cancelamento de eco.

1.1.19. Implementar detecção e geração de Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF).

1.1.20. Possuir mecanismos de proteção contra ataques do tipo DoS (Denial of Service).

1.1.21. Operação como DHCP server e BOOTP relay.

1.1.22. Deve implementar configuração através de linha de comando, devendo esta ser acessível localmente via porta de console e através de interface IP utilizando protocolo Secure Shell (SSH) e Telnet.

1.1.23. O equipamento deve possuir arquivo de configuração, que possa ser exportado para PC convencional, e importado novamente para o equipamento.

1.1.24. Deve permitir que se configure lista de acesso para os endereços IP habilitados a gerenciar o equipamento de forma que sessões WEB, SSH e Telnet de outros endereços IP sejam automaticamente bloqueadas.

1.1.25. Deve implementar o protocolo Simple Network Management Protocol (SNMP), permitindo a configuração de múltiplos destinos de trap SNMP e de múltiplas comunidades tanto somente leitura como leitura-escrita.

1.1.26. Deve implementar mecanismo de teste automático de conectividade dos elementos IP de destino das rotas das chamadas estáticas.

1.1.27. Deve implementar o protocolo Simple Network Time Protocol (SNTP) ou Network Time Protocol (NTP).

1.1.28. Deverá ser fornecido em gabinete padrão para montagem em rack de 19" (dezenove polegadas).

1.1.29. O equipamento fornecido deve ser homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

1.1.30. O equipamento deve ser fornecido com garantia onsite pelo período de 60 (sessenta) meses.

## 1.2. ADAPTADOR DE ÁUDIO USB

1.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer adaptadores de áudio, com conectividade USB, que sejam compatíveis com o sistema operacional Windows 10 ou superior e compatível com a solução de Softphone fornecida na forma e quantidades descritas neste Termo.

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

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

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

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

### 1.3. HEADSET

- 1.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer headset com fone de ouvido e microfone, compatível com a solução ofertada.
- 1.3.2. O aro deve ser ajustável, e revestido em material antialérgico.
- 1.3.3. O headset deve possuir tubo de voz ajustável.
- 1.3.4. O fone deve possuir protetor auricular de espuma antialérgica.
- 1.3.5. Deve possuir proteção eletrônica contra ruídos.
- 1.3.6. O headset deve funcionar independentemente do uso de bateria ou pilha.
- 1.3.7. Durante toda a vigência contratual a CONTRATADA deverá substituir o equipamento headset que porventura apresente falha no funcionamento.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO, Coordenador da CRC**, em 13/09/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS, Coordenador de Sistemas de Informação**, em 13/09/2023, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador 1096564 e o código CRC 187020D6.

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1096564

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº E-20/001.001718/2023

Rio de Janeiro, 10 de março de 2023.

1. ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO

CRONOGRAMA FÍSICO				
PLANEJAMENTO				
Fase	Tempo	Descrição	Produto	Responsável
FASE 1.1 – PLANEJAMENTO, ANÁLISE E ESPECIFICAÇÃO.	Até 10 dias úteis após a assinatura do Contrato.	Análise, especificação e detalhamento do projeto, suas fases, atividades, tarefas, e a respectiva descrição de cada uma, dos responsáveis e prazos previstos, dos produtos a serem apresentados, e da metodologia de gerência e de execução do projeto.	Cronograma detalhado do projeto e Metodologia de Execução do Projeto.	Contratada e Defensoria Pública
FASE 1.2 - APROVAÇÃO DO PLANEJAMENTO, ANÁLISE E ESPECIFICAÇÃO.	Até 10 dias úteis após a conclusão da FASE 1.1.	Aprovação dos resultados da FASE 1.1.	Aprovação do Cronograma detalhado do projeto e Metodologia de Execução do Projeto.	Defensoria Pública
IMPLEMENTAÇÃO IMEDIATA				
Fase	Tempo	Descrição	Produto	Responsável
FASE 2.1 - ENTREGA DOS ACESSOS AO SOFTWARE DE CALL CENTER CONTRATADO	Até 10 dias úteis contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Recebimento dos acessos do software contratado bem como a documentação necessária.	Acessos Entregues	Contratada
FASE 2.2 - ACEITE DOS ACESSOS AO SOFTWARE DE CALL CENTER CONTRATADO ENTREGUES	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 2.1.	Termo de Recebimento Definitivo dos acessos entregues	Defensoria Pública
FASE 3.1 – ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO GATEWAY	Até 30 dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	A entrega, configuração, instalação do Gateway no Data Center da defensoria	Gateway entregue instalado e configurado.	Contratada
FASE 3.2 – ACEITE ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO GATEWAY	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 3.1.	Termo de Recebimento Definitivo do Serviço da Entrega, Instalação e Configuração do Gateway	Defensoria Pública
FASE 4.1 – ENTREGA DE HEADSET E ADAPTADOR DE ÁUDIO USB	Até 10 dias úteis contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Entrega de headset e adaptador de audio usb	Headset e adaptador de audio usb entregues.	Contratada
FASE 4.2 – ACEITE DA ENTREGA DE HEADSET E ADAPTADOR DE ÁUDIO USB	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 4.1.	Termo de Recebimento Definitivo da Entrega de headset e adaptador de audio usb.	Defensoria Pública
FASE 5.1 – TREINAMENTOS	Após 30 dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Execução dos Treinamentos previstos no Edital.	Treinamentos organizados e ministrados conforme tipo solicitado em Ordem de Serviço.	Contratada
FASE 5.2 – ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO DOS TREINAMENTOS	Até 10 dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Envio das informações do treinamento e qualificações do instrutor.	Documentos recebidos.	Contratada
FASE 5.3 – ACEITE DOS TREINAMENTOS	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 5.1 e 5.2.	Termo de Recebimento Definitivo da execução dos Treinamentos	Defensoria Pública
FASE 6.1 – SERVIÇO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA	A partir da emissão da Ordem de Serviço com duração de 2 (dois) meses.	Equipe da CONTRATADA, disponível para tirar dúvidas, atender chamados localmente e supervisionar a operação de acordo com as melhores práticas de uso do sistema.	Acompanhamento presencial por 2 (dois) meses.	Contratada
FASE 6.2 – ACEITE DO SERVIÇO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 6.1.	Termo de Recebimento Definitivo do serviço de Operação Assistida.	Defensoria Pública
FASE 7.1 – SERVIÇO CONTINUADO DE SUSTENTAÇÃO, GARANTIA E SUPORTE	A partir da emissão da Ordem de Serviço até o término da vigência contratual.	A CONTRATADA é responsável por manter o funcionamento e disponibilidade do software, atualização de versões, revisões e distribuições de correções dos programas e prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno estado de funcionamento da solução e do gateway	Execução do Serviço de Sustentação, Garantia e Suporte durante a vigência contratual.	Contratada
FASE 7.2 - ACEITE DO SERVIÇO CONTINUADO DE SUSTENTAÇÃO, GARANTIA E SUPORTE	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 7.1.	Termo de Recebimento Definitivo do Serviço de Sustentação, Garantia e Suporte	Defensoria Pública
IMPLEMENTAÇÃO POSTERIOR				
Fase	Tempo	Descrição	Produto	Responsável
FASE 1.1 - ENTREGA DOS ACESSOS AO SOFTWARE DE OMNICHANNEL CONTRATADO	Até 10 dias úteis contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Recebimento dos acessos do software contratado bem como a documentação necessária.	Acessos Entregues	Contratada
FASE 1.2 - ACEITE DOS ACESSOS AO SOFTWARE DE OMNICHANNEL CONTRATADO ENTREGUES	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 1.1.	Termo de Recebimento Definitivo dos acessos entregues	Defensoria Pública
FASE 2.1 – HABILITAÇÃO DO NÚMERO DE WHATSAPP COM A API OFICIAL	Até 90 dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Habilitação do número de whatsapp com a api oficial	Número habilitado.	Contratada
FASE 2.2 – ACEITE HABILITAÇÃO DO NÚMERO DE WHATSAPP COM A API OFICIAL	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 2.1.	Termo de Recebimento Definitivo do Serviço da Entrega, Instalação e Configuração do Gateway	Defensoria Pública
FASE 2.3 – SERVIÇOS DE PACOTES DE MENSAGENS DO WHATSAPP (INBOUND E OUTBOUND)	Após a conclusão da fase 2.2. Até 10 dias úteis contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Serviço de conversas pelo Whatsapp (Inbound e Outbound)	Serviços disponíveis.	Contratada
FASE 2.4 – ACEITE DA ENTREGA DOS SERVIÇOS DE PACOTES DE MENSAGENS DO WHATSAPP (INBOUND E OUTBOUND)	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 2.3.	Termo de Recebimento Definitivo da Entrega de headset e adaptador de audio usb.	Defensoria Pública
FASE 3.1 – ENTREGA SOLUÇÃO DE CHATBOT	Após 30 dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Entrega da solução de chatbot	Solução de Chatbot entregue	Contratada
FASE 3.2 – ACEITE DA ENTREGA SOLUÇÃO DE CHATBOT	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 3.1	Termo de Recebimento Definitivo da Solução de Chatbot	Defensoria Pública
FASE 4.1 - ENTREGA SOLUÇÃO PARA CRIAÇÃO DE FLUXO / RÉGUA DE COMUNICAÇÃO	Após 10 dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Entrega da Solução para Criação de Fluxo / Régua de Comunicação	Solução para Criação de Fluxo / Régua de Comunicação entregue	Contratada
FASE 4.2 - ACEITE DA ENTREGA SOLUÇÃO PARA CRIAÇÃO DE FLUXO / RÉGUA DE COMUNICAÇÃO	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos da FASE 4.1.	Termo de Recebimento Definitivo do Serviço de Sustentação, Garantia e Suporte	Defensoria Pública

REQUISIÇÃO SOB DEMANDA

Fase	Tempo	Descrição	Produto	Responsável
1.1 - SERVIÇO DE BANCO DE HORAS DE CONSULTORIA	Até 5 dias úteis contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Execução do serviço de consultoria	Serviço iniciado	Contratada
1.2 - ACEITE DO SERVIÇO DE BANCO DE HORAS DE CONSULTORIA	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos do 1.1.	Termo de Recebimento Definitivo dos acessos entregues	Defensoria Pública

2.1 – ENTREGA DE PACOTE ADICIONAL DE MENSAGENS DO WHATSAPP	Até 5 dias corridos contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.	Entrega do pacote adicional de conversas no Whatsapp	Pacote adicional disponível	Contratada
2.2 – ACEITE ENTREGA DE PACOTE ADICIONAL DE MENSAGENS DO WHATSAPP	Em até 30 dias úteis conforme itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência.	Aceite dos produtos do 2.1.	Termo de Recebimento Definitivo do Serviço da Entrega, Instalação e Configuração do Gateway	Defensoria Pública



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO**, Coordenador da CRC, em 13/09/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS**, Coordenador de Sistemas de Informação, em 13/09/2023, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1096569** e o código CRC **BA694360**.

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- www.defensoria.rj.def.br

SEI nº 1096569



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 10 de março de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

### 1. ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

#### CLÁUSULA 1 – OBJETO E FINALIDADE

1.1. O presente Anexo tem por objeto a proteção dos dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados pelo Contrato principal, conforme a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas regulatórias aplicáveis, incluindo aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.2. A **CONTRATADA** realizará o tratamento de dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados no Contrato principal, exclusivamente em nome e sob as instruções lícitas da **CONTRATANTE**, com fins de:

I – Prestar os serviços contratados pela **CONTRATANTE**, de acordo com as especificações e limitações ali previstas, especificamente o fornecimento de solução de *Call Center* e Plataforma *Omnichannel*, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para a disponibilização da solução; Fornecimento de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API, bem como soluções de bots e réguas de comunicação. Aquisição de hardware do tipo Gateway e serviço de Instalação, Manutenção e Suporte técnico dos equipamentos. Fornecimento de equipamentos do tipo *Headset* e adaptador de áudio para o atendimento telefônico. Banco de horas de consultoria, Serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte, e o serviço de operação assistida.

II – Atender a quaisquer outras instruções ou solicitações enviadas pela **CONTRATANTE** que sejam consistentes com os termos do presente Contrato;

III – Dar cumprimento as normativas aplicáveis, notadamente a Lei nº 13.709/2018 e normas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.3. É vedada à **CONTRATADA** a utilização de todo e qualquer dado pessoal compartilhado em decorrência da execução do presente Contrato para finalidade distinta daquela do objeto do ajuste, nos termos da Lei nº 13.709/2018.

#### CLÁUSULA 2 – IDENTIFICAÇÃO DA BASE LEGAL, DADOS PESSOAIS E FUNÇÕES

2. Para os fins deste Contrato, consideram-se:

I – Bases legais: arts. 7º, II, III e VI da Lei nº 13.709/2018;

II – Dados pessoais: nome, CPF, e-mail, Telefone dos usuários dos serviços prestados pela Instituição que façam contato com a CRC (129) e a Ouvidoria (0800.282.2279). Telefone dos membros da Instituição que façam contato com o Service-Desk da Coordenação de Atendimento e Suporte de TI.

III – Dados Sensíveis: Não se aplica.

IV – Controladora: A **CONTRATANTE**, Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;

V – Operadora: A **CONTRATADA**, empresa ou a pessoa jurídica que realizará o tratamento dos dados pessoais seguindo as ordens da controladora a partir da escolha dos meios técnicos razoáveis para tanto e executará o Contrato principal.

### **CLÁUSULA 3 – VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO TRATAMENTO**

3.1. O prazo de vigência deste Anexo é equivalente ao prazo de vigência do Contrato principal: 24 (vinte e quatro) meses.

3.2. O prazo de duração do uso dos dados pessoais compartilhado por força do Contrato principal é equivalente ao prazo de vigência deste: 24 (vinte e quatro) meses.

### **CLÁUSULA 4 – MEDIDAS DE PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS**

4.1. Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, a **CONTRATADA** compromete-se a dar cumprimento à Lei n.º 13.709/2018 e demais normas e orientações aplicáveis, especialmente aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

4.2. A **CONTRATADA** compromete-se a, mediante solicitação da **CONTRATANTE**, franquear o acesso a documentos e registros razoavelmente necessários para fins de verificação das obrigações previstas nesta Cláusula.

4.3. A **CONTRATADA** compromete-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução presente Contrato, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o compartilhamento das informações com outros órgãos, pessoas físicas ou jurídicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou quando admitida subcontratação.

4.4. A **CONTRATADA** compromete-se a armazenar os dados pessoais compartilhados por força da execução deste Contrato apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e/ou em conformidade com hipóteses legais que autorizam o tratamento.

4.5. A **CONTRATADA** compromete-se a assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

4.6. A **CONTRATADA** compromete-se a manter e, quando solicitado pela **CONTRATANTE**, disponibilizar registro de todas as operações de tratamento realizadas em decorrência do Contrato, de acordo com o art. 37 da Lei n.º 13.709/2018.

4.7. A **CONTRATADA** compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.090/2021 (<https://www.defensoria.rj.def.br/legislacao/detalhes/11247-RESOLUCAO-DPGERJ-N-1090-DE-09-DE-ABRIL-DE-2021>), que institui a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em especial o disposto no artigo 6º, que trata dos deveres dos operadores de dados.

### **CLÁUSULA 5 – TRANSPARÊNCIA E DIREITOS DOS TITULARES**

5.1. Ressalvadas as informações classificadas como sigilosas, as partes comprometem-se a

garantir transparência ativa sobre a realização do tratamento de dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, devendo publicar o Contrato nos seus sítios eletrônicos e nos portais de transparência.

5.2. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, os requerimentos formulados por titulares, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, serão respondidos pela **CONTRATANTE**, exceto em caso de autorização expressa conferida à **CONTRATADA**.

5.3. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, a **CONTRATADA** ao receber requerimento de um titular, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, deve:

- I – notificar, por escrito, a **CONTRATANTE** no prazo de 24h (vinte e quatro horas);
- II – auxiliar, mediante requerimento da **CONTRATANTE**

## **CLÁUSULA 6 – PREVENÇÃO E SEGURANÇA**

6.1. Considerando a natureza do tratamento, a **CONTRATADA** deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

6.2. A **CONTRATADA** deve notificar a **CONTRATANTE** imediatamente quando tiver notícia de qualquer indício de incidente de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, endereçando e-mail ou processo administrativo próprio.

6.3. A **CONTRATADA** compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.142/2022 (<https://defensoria.rj.def.br/uploads/arquivos/Doe/2022.04.27.pdf>), que institui o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, especialmente o seu art. 5.º.

6.4. A comunicação de eventual indício de incidente de segurança à **CONTRATANTE** deve ser acompanhada de informações suficientes para investigação, mitigação, reparação dos danos e comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), especialmente aquelas descritas no art. 7º da Resolução DPGE nº 1.142/2022.

6.5. A comunicação de eventual incidente de segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares de dados pessoais será realizada pela **CONTRATANTE**, enquanto entidade controladora.

6.6. A **CONTRATADA** deverá adotar medidas de investigação, mitigação e reparação dos danos decorrentes de incidentes de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato.

6.7. A **CONTRATADA** deverá reembolsar à **CONTRATANTE** os custos incorridos pela **CONTRATANTE** para resposta, minimização ou reparação de eventuais incidentes de segurança que tenham como causa a violação das obrigações decorrentes deste Contrato ou da Lei n.º 13.709/2018.

## **CLÁUSULA 7 – SUBCONTRATAÇÃO**

7.1. A **CONTRATADA** pode subcontratar direitos e obrigações derivadas deste Contrato, desde que autorizado pela **CONTRATANTE** e para viabilizar o cumprimento do Contrato.

7.2. Em havendo subcontratação, a **CONTRATADA** celebrará um contrato por escrito com cada Subcontratada para estabelecer obrigações referentes ao tratamento dos dados pessoais que fornecam, ao menos, o mesmo nível de proteção em relação à garantida no presente Contrato,

no que couber.

7.3. Em havendo subcontratação, a eventual Subcontratada exercerá a função de Suboperadora e seus atos e omissões também serão de responsabilidade solidária da **CONTRATADA**.

## **CLÁUSULA 8 –TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS**

8. É vedada a transferência internacional dos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, sem o prévio consentimento, por escrito, da **CONTRATANTE** e a prévia demonstração do respeito à legislação de proteção de dados ou privacidade do(s) país(es) aplicável(is).

## **CLÁUSULA 9 – RESPONSABILIDADE CIVIL E ADMINISTRATIVA**

9.1. A **CONTRATADA** responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos decorrentes do descumprimento da Lei n.º 13.709/2018 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas ao direito à proteção de dados pessoais.

9.2. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela **CONTRATANTE**, não exime a **CONTRATADA** das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações pela Subcontratada.

9.3. A **CONTRATADA** deve notificar a **CONTRATANTE** no prazo de 24h (vinte e quatro horas), por escrito, sobre qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo, mas não se limitando à ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais objeto deste Contrato e deverá cooperar com a **CONTRATANTE** na adoção das providências cabíveis.

## **CLÁUSULA 10 – AUSÊNCIA DE ÔNUS FINANCEIRO**

10. As obrigações fixadas neste Anexo e decorrentes da Lei n.º 13.709/2018 não importam em oneração financeira ao Contrato principal.

## **CLÁUSULA 11 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

11.1. O prazo do presente Anexo está vinculado ao prazo do Contrato principal.

11.2. Após o término do Contrato, a **CONTRATADA** deverá fornecer à **CONTRATANTE**, no prazo de até 30 (trinta) dias, cópia dos dados pessoais que estejam na posse e sistemas das primeiras, ocasião em que a **CONTRATANTE** deverá assinar um termo de aceite reconhecendo que a devolução ocorreu nos termos do contrato.

11.3. Após esse procedimento, a **CONTRATADA** realizará a eliminação, em definitivo, de qualquer registro dos dados pessoais e deverá certificar à **CONTRATANTE**, por escrito, o cumprimento dessa obrigação, exceto caso o seu armazenamento seja exigido pela legislação aplicável.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO**, Coordenador da CRC, em 13/09/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS**, Coordenador de Sistemas de Informação, em 13/09/2023, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?  
acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador  
1096587 e o código CRC **507E76A8**.

---

**Referência:** Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1096587

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

**TERMO DE REFERÊNCIA**

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2024.

Processo nº E-20/001.001718/2023

**1. ANEXO V - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

A Proposta de Preços deverá ser entregue em original com todas as páginas perfeitamente legíveis, conforme modelo abaixo.

**APRESENTACAO DA PROPOSTA DE PREÇOS:**

Declaramos, em atendimento ao previsto no item \_\_\_\_\_ do Edital, o preço referente ao fornecimento de solução de *Call Center* e Plataforma *Omnichannel*, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para a disponibilização da solução; Fornecimento de canais digitais de comunicação por WhatsApp Business Enterprise API, bem como soluções de bots e réguas de comunicação. Aquisição de hardware do tipo Gateway e serviço de Instalação, Manutenção e Suporte técnico dos equipamentos. Fornecimento de equipamentos do tipo Headset e adaptador de áudio para o atendimento telefônico. Banco de horas de consultoria, Serviço de treinamento técnico e de uso, Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte e o serviço de operação assistida.

Os preços cotados são fixos, reajustáveis de acordo com os critérios do item "REAJUSTE CONTRATUAL" do Edital e expressos em Real, estão incluídas todas as incidências tributárias, despesas diretas ou indiretas, encargos fiscais, previdenciários, comerciais, sociais, trabalhistas, seguros, descontos e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do Contrato e seus Anexos.

**LOTE 1 - Solução de Call Center**

Item	CATSER	Descrição do produto ou Serviço	(A) Qty.	(B) Pagamento	(C) Meses	(D) Preço Unitário	(E) Preço Mensal (AxD)	Preço Total (Cx E)
1		<b>Solução de Call Center na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>						
1.1	24333	Locação de licenças de uso de software de Call Center (PBX-IP Virtual) com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	1	Mensal	24			
2		<b>Equipamentos</b>						
2.1	24333	Gateway com capacidade para até 16 (dezesseis) canais E1s	1	Único	-			

2.2	24333	Instalação e Configuração do Equipamento	1	Único	-				
2.3	24333	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo adaptador de áudio USB	até 300	Único	-				
2.4	24333	Fornecimento e manutenção de equipamento do tipo Headset	até 600	Único	-				
3		<b>Outros Serviços</b>		Único	-				
3.1	24333	Banco de Horas de Consultoria	até 400	Único	-				
3.2	24333	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	1	Mensal	24				
3.3	24333	Treinamento de usuários gestores da solução de call center para até 20 pessoas	1	Único	-				
3.4	24333	Treinamento técnico do Gateway para até 4 pessoas	1	Único	-				
3.5	24333	Serviço de Operação Assistida	1	Mensal	1				
		<b>Valor Total da Proposta</b>				R\$			

#### LOTE 2 - Solução de Omnichannel

Item	CATSER	Descrição do produto ou Serviço	Qtd.	(B) Pagamento	(C) Meses	(D) Preço Unitário	(E) Preço Mensal (AxD)	Preço Total (Cx E)
1		<b>Solução Omnichannel na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>						
1.1	24333	Locação de licenças de uso de plataforma Omnichannel com até 350 (trezentos e cinquenta) posições	1	Mensal	24			
2		<b>Canais Digitais de Comunicação na modalidade SaaS (software como serviço) com hospedagem em nuvem (cloud)</b>						
2.1	24333	Habilitação de Números de Whatsapp com API Oficial	até 3	Único	-			
2.2	24333	Pacote de Mensagens Whatsapp - Inbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 50.000	Mensal	24			
2.3	24333	Pacote de Mensagens Whatsapp - Outbound (incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	até 250.000	Mensal	24			

2.4	24333	Pacote de Mensagem Whatsapp - Adicional ((incluso a janela de 24 (vinte e quatro) horas de mensagens gratuitas)	30.000	Mensal	24			
2.5	24333	Solução de Chatbot	1	Mensal	24			
2.6	24333	Solução para Criação de Fluxo / Réguas de Comunicação	1	Mensal	24			
3		<b>Outros Serviços</b>		Único	-			
3.1	24333	Banco de Horas de Consultoria	até 800	Único	-			
3.2	24333	Serviço Continuado de Sustentação, Garantia e Suporte	1	Mensal	24			
3.3	24333	Treinamento de usuários gestores da solução de omnichannel para até 20 pessoas	1	Único	-			
3.4	24333	Serviço de Operação Assistida	1	Mensal	1			
	<b>Valor Total da Proposta</b>					<b>R\$</b>		

---

### Assinatura e carimbo (Representante Legal)

**Local:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

**Nome:**

**Cargo:**

**Telefone de contato:**

**E-mail de contato:**

**Observação:** A omissão de qualquer despesa necessária à perfeita execução do serviço contratado deverá ser interpretada pela Defensoria como não existente ou já incluída na proposta de preço da Licitante.



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS**, **Coordenador de Sistemas de Informação**, em 29/04/2024, às 14:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO**, Coordenador da CRC, em 29/04/2024, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1440714** e o código CRC **F9A13783**.

---

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1440714

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

**TERMO DE REFERÊNCIA**

Rio de Janeiro, 10 de março de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

**1. ANEXO VI - MODELO DA DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE DO EQUIPAMENTO**

Para cada item das tabelas abaixo informar a página do manual do fabricante, ou documento similar, onde está explicitado que o equipamento tem característica igual ou superior ao exigido neste documento.

**EQUIPAMENTO DO TIPO GATEWAY DE VOZ**

REQUISITO	Numero da Página
Comunicação de Voz sobre IP (VoIP) com as operadoras IP e com os ramais IP instalados.	
Conexão ao Serviço telefônico fixo comutado (STFC) fixo e móvel.	
16 (dezesseis) links E1, que compreendem 30 (trinta) juntore PCM, com sinalização R2 Digital, cada,	
Facilidade Discagem Direta a Ramal (DDR).	
Conexão com o STFC móvel através do uso de Gateway GSM.	
Deve possuir 8 (oito) interfaces de conexão E1 para tráfego de voz, podendo ser conectadas diretamente na rede pública, com suporte, no mínimo, os protocolos ISDN, QSIG e R2MFC.	
Deve possuir 8 (oito) interfaces de conexão analógica para fax ou telefones analógicos.	
Deve possuir fonte redundante interna do tipo hot swap, permitindo a troca de uma das fontes sem interromper o funcionamento do equipamento, e operar com tensões de 100 - 240 VAC e frequência de 60Hz.	
Deve possuir 1 (uma) porta específica para console.	
Deve possuir pelo menos duas interfaces de rede LAN através de porta ethernet 10/100/1000 com conector RJ45.	
Deverá possuir no mínimo 6 (seis) slots adicionais para futuros expansões de módulos de interfaces E1 Hot swappable;	
O gateway deverá implementar os protocolos Real-time Transport Protocol (RTP) e Secure Real-time Transport Protocol (SRTP).	
A fim de garantir que a atualização de software nos equipamentos não impacte no funcionamento do sistema, o gateway deverá possuir memória para mais de um sistema operacional permitindo que o mesmo faça o reboot por qualquer um dos dois sistemas existentes, a solicitação de troca do reboot deverá ocorrer através de procedimento de linha de comando ou através de botão frontal ao equipamento.	
A configuração deve ser armazenada em memória tipo flash.	

Deve implementar classificação, marcação e priorização de tráfego com base em endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem e destino, DSCP (Differentiated Services Code Point), campo Cos (Class of Service) do frame ethernet.	
Deve suportar padrão 802.1q.	
Deve implementar os seguintes CODECS: G.711 e G.729.	
Deve implementar detecção ativa de voz (Voice Activity Detection - VAD) e geração de ruído de Conforto (Comfort Noise Generation - CNG)	
Deve implementar cancelamento de eco.	
Implementar detecção e geração de Dual-Tone Multi-Frequency (DTMF).	
Possuir mecanismos de proteção contra ataques do tipo DoS (Denial of Service).	
Operação como DHCP server e BOOTP relay.	
Deve implementar configuração através de linha de comando, devendo esta ser acessível localmente via porta de console e através de interface IP utilizando protocolo Secure Shell (SSH) e Telnet.	
O equipamento deve possuir arquivo de configuração, que possa ser exportado para PC convencional, e importado novamente para o equipamento.	
Deve permitir que se configure lista de acesso para os endereços IP habilitados a gerenciar o equipamento de forma que sessões WEB, SSH e Telnet de outros endereços IP sejam automaticamente bloqueadas.	
Deve implementar o protocolo Simple Network Management Protocol (SNMP), permitindo a configuração de múltiplos destinos de trap SNMP e de múltiplas comunidades tanto somente leitura como leitura-escrita.	
Deve implementar mecanismo de teste automático de conectividade dos elementos IP de destino das rotas das chamadas estáticas.	
Deve implementar o protocolo Simple Network Time Protocol (SNTP) ou Network Time Protocol (NTP).	
Deverá ser fornecido em gabinete padrão para montagem em rack de 19" (dezenove polegadas).	
O equipamento fornecido deve ser homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).	

## ADAPTADOR DE ÁUDIO USB

REQUISITO	Número da Página
compatíveis com o sistema operacional Windows 10 ou superior	
com conectividade USB	
Os adaptadores devem possuir uma base, com, minimamente, as funções de controle de volume e tecla mute, que ativará a função MUTE do Softphone.	
O adaptador deve possuir um indicador luminoso quando a função mute estiver ativa.	
O cabo USB de conexão com a estação do atendente deve possuir no mínimo 1,8m de comprimento.	

## HEADSET

REQUISITO	Número da Página
headset com fone de ouvido e microfone	
O aro deve ser ajustável, e revestido em material antialérgico.	
O headset deve possuir tubo de voz ajustável.	

O fone deve possuir protetor auricular de espuma antialérgica.	
Deve possuir proteção eletrônica contra ruídos.	
O headset deve funcionar independentemente do uso de bateria ou pilha.	

O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no art. 9º, inciso II, do Decreto nº 5.450/2005 e art. 15 da IN nº 02/2008-SLTI/MPOG, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO, Coordenador da CRC**, em 13/09/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS, Coordenador de Sistemas de Informação**, em 13/09/2023, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1096594** e o código CRC **A8BC1BE0**.

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1096594

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 10 de março de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

### ANEXO VII - DEMONSTRAÇÃO DE USO

#### 1. DA DEMONSTRAÇÃO

1.1. O objetivo da demonstração é obter, em ambiente controlado, respostas para as seguintes indagações:

- I - O software e hardware oferecidos como parte da solução proposta é capaz de atender às necessidades da Defensoria Pública?
- II - O impacto sobre os procedimentos operacionais causado pela implantação desta solução poderá ser absorvido ou minimizado pelo Defensoria Pública e, em caso afirmativo, com quais providências e em quanto tempo?

1.2. A demonstração de uso deve ser iniciada em até 10 (dez) dias úteis a partir da convocação pelo pregoeiro e tem duração prevista de até 20 dias úteis.

Demonstração de Uso	
#	Tarefa
1	<b>Parte I – Apresentação</b>
1.1	Apresentação da Solução
1.2	Apresentação da documentação da Solução
1.3	Apresentação da infraestrutura da Solução
1.4	Apresentação das políticas de segurança e backups
2	<b>Parte II – Demonstração de Uso</b>
	<b>Demonstração da Solução de Call Center</b>
2.1	Apresentação do Ambiente da Demonstração
2.2	Avaliação de Compatibilidade:
2.3	Avaliação da API
2.4	Avaliação da URA
2.5	Avaliação do DAC
2.6	Avaliação do Ambiente do Atendente
2.7	Avaliação do Ambiente do Supervisor
2.8	Avaliação do Sistema de Gravação de Chamadas
2.9	Avaliação do Sistema de Tarifação e Bilhetagem
2.10	Avaliação do Sistema de Geração de Relatórios
	<b>Demonstração da Solução de Omnichannel e Canais Digitais de Comunicação</b>
2.11	Apresentação do Ambiente da Demonstração
2.12	Avaliação de Compatibilidade
2.13	Avaliação da API
2.14	Avaliação da plataforma de Omnichannel
2.15	Avaliação do Whatsapp Business
2.16	Avaliação da Solução de Chatbot
2.17	Avaliação da Solução para Criação de Fluxo e Réguas de Comunicação
3	<b>Parte III - Demonstrações gerais</b>

3.1	Avaliação da Ajuda Online
3.2	Avaliação da Central de Serviços
	<b>Parte Final</b>
	Resultados da Demonstração de Uso

## 2. RESULTADOS ESPERADOS DAS TAREFAS:

### 2.1. Parte I – Apresentação

2.1.1. Apresentação da Solução: Apresentação da empresa, arquitetura e componentes da solução.

2.1.2. Apresentação da Documentação da Solução: Apresentação de manuais, certificados e licenças.

2.1.3. Apresentação da infraestrutura da Solução: Apresentação da infraestrutura onde a solução em nuvem se encontra hospedada.

2.1.4. Apresentação das políticas de segurança e backups: Apresentação dos certificados digitais, criptografias e rotinas de backups configuradas.

### 2.2. Parte II – Demonstração de Uso

#### 2.2.1. Demonstração da Solução de Call Center

2.2.1.1. Apresentação do Ambiente da Demonstração: Apresentação das formas de acesso e credenciais para acesso ao ambiente da demonstração.

2.2.1.2. Avaliação de Compatibilidade: Avaliação do funcionamento da solução nos 3 navegadores padrão de mercado.

2.2.1.3. Avaliação da API: Avaliação da documentação da API disponível.

2.2.1.4. Avaliação da URA: Avaliação das funcionalidades da Unidade de resposta audível (URA) como configuração de grupos de serviço, menus e submenus, atendimento diferenciado pré-agendado, lista de números de bloqueio e a liberação de chamadores e configuração da distribuição automática para o PA.

2.2.1.5. Avaliação do DAC: Avaliação das funcionalidades da Distribuição Automática de Chamadas (DAC) como sistema de manipulação de controle de agentes e chamadas e a gerência dos usuários.

2.2.1.6. Avaliação do Ambiente do Atendente: Avaliação da interface, configuração e uso das pausas e bloqueios, consulta a supervisão, ferramenta MUTE e ESPERA e Atendimento ativo.

2.2.1.7. Avaliação do Ambiente do Supervisor: Avaliação da interface e das funcionalidades como configurar grupos supervisionados, monitoramento de ligações, visualização das área de trabalho do atendente, envio de mensagens via chat dados estatísticos, monitoramento da fila de espera.

2.2.1.8. Avaliação do Sistema de Gravação de Chamadas: Avaliação das funcionalidades como gravação simultânea, compressão de voz, pesquisa e reprodução de gravações por filtros, compartilhar gravação, log de acesso às gravações.

2.2.1.9. Avaliação do Sistema de Tarifação e Bilhetagem: Avaliação das funcionalidades como relatórios de custos, relatórios de ocupação dos troncos e ramais.

2.2.1.10. Avaliação do Sistema de Geração de Relatórios: Avaliação das funcionalidades de geração e consulta de relatórios;

#### 2.2.2. Demonstração da Solução de Omnichannel e Canais Digitais de Comunicação

2.2.3.1. Apresentação do Ambiente da Demonstração: Apresentação das formas de acesso e credenciais para acesso ao ambiente da demonstração.

2.2.3.3. Avaliação de Compatibilidade: Avaliação do funcionamento da solução nos 3 navegadores padrão de mercado.

2.2.3.5. Avaliação da API: Avaliação da documentação da API disponível.

2.2.4. Avaliação da plataforma de Omnichannel: Avaliação das funcionalidades de caixa de entrada, gestão de bate-papos e filas de espera, configuração de respostas pré-prontas e fechamento automático de chats inativos e geração de relatórios de performance.

2.2.5. Avaliação do Whatsapp Business: Avaliação de envio e recepção de mensagens com usuários do Whatapp e visualização dos status das mensagens;

2.2.6. Avaliação da Solução de Chatbot: Avaliação das funcionalidades de configuração e uso de chat web, criação e configuração de bots, consulta das conversas com o bot e configuração de inbound e outbound e dashboard.

2.2.7. Avaliação da Solução para Criação de Fluxo e Régua de Comunicação: Avaliação das funcionalidades de criação e configuração de réguas automatizadas e multiníveis, gestão de usuários e contatos, criação de testes A/B e segmentação de usuários.

## 2.2.8. Demonstrações gerais

2.2.9. Avaliação da Ajuda Online: Avaliação da documentação completa do Software e de help online.

2.2.10. Avaliação da Central de Serviços: Avaliação da Central de Serviços com abertura, acompanhamento e fechamento de chamados.

## 2.2.11. Final

2.2.12. Resultados da Demonstração de Uso: A tarefa Avaliação dos Resultados da Demonstração de Uso, conduzida pela equipe técnica da Defensoria Pública, fornecerá a resposta aos dois questionamentos identificados no início deste anexo.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO, Coordenador da CRC**, em 13/09/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS, Coordenador de Sistemas de Informação**, em 13/09/2023, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1096597** e o código CRC **73E6D9BE**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2023.

Processo nº E-20/001.001718/2023

### 1. ANEXO VIII - CASOS DE USO DA SOLUÇÃO

#### 1.1. VISÃO GERAL

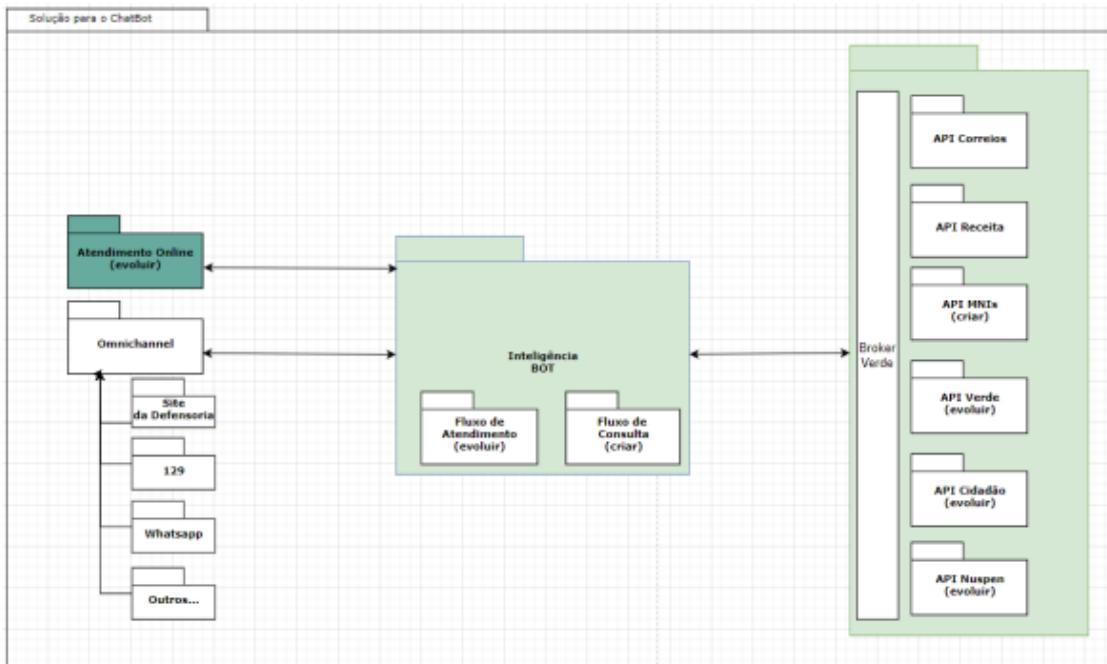
1.1.1. Definição: Este projeto pretende substituir o “Atendimento Online” atualmente disponibilizado no site da Defensoria por um Assistente Virtual (Chatbot), que auxilie o usuário dos serviços da Defensoria Pública em seu atendimento, de forma a garantir que ele possa realizar um agendamento para atendimento, obtenha informações sobre o andamento de processos, e outros tipos de atendimentos automatizados.

1.1.2. Para usuários dos serviços da Defensoria, que precisam de apoio nos atendimentos para esses serviços, o Assistente Virtual (Chatbot CRC) permitirá que os usuários possam agendar atendimentos na Defensoria, consultar informações de processo e integrações com outros serviços da Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC). Ao contrário do cenário atual, no qual o cidadão tem acesso aos serviços prestados pelo telefone 129, pelo formulário online e pelo aplicativo Cidadão, os canais disponíveis não realizam o atendimento por meio de chat, a partir da implementação da solução do Chatbot, será possível incorporar maior disponibilidade e aumentar eficiência nos serviços prestados pela CRC.

1.1.3. Como forma de atingir esse objetivo do projeto se faz necessária a contratação de um serviço de omnichannel que proverá a integração com os canais de comunicação necessários para viabilizar a interação dos cidadãos com os serviços de atendimento da Defensoria do Estado do Rio de Janeiro. Este documento provê uma visão geral dos canais e informações necessários para a realização de interação cidadãos-Defensoria que servirá de base para a presente contratação deste Termo de Referência.

1.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar e implantar uma camada tecnológica convergente para a gestão integrada e orquestração dos canais digitais (disparo, transmissão, recepção, tratamento de mensagens, transbordo e relatórios), solução de bots, atendimento multimeio (telefônico, chat web, WhatsApp), solução de fluxos/réguas de comunicação, bem como serviços (APIs) para integração da plataforma da CONTRATADA com o sistema de atendimento ao público da CONTRATANTE;

#### 1.2. ARQUITETURA PROPOSTA



**Figura 1. Arquitetura proposta**

1.2.1. A arquitetura macro proposta visa ilustrar os diferentes módulos necessários a serem construídos e/ou evoluídos para o desenvolvimento do Assistente Virtual (Chatbot CRC). Destacamos os seguintes pacotes:

I - Atendimento Online: Responsável pelos atendimentos realizados via web através do site da Defensoria ou email que captura comunicações do cidadão para atendimento não-síncrono pelos servidores. Se faz necessária evolução para comunicação com a inteligência do BOT. Será posteriormente substituído pelo Omnidchannel.

II - Omnidchannel: O serviço de omnichannel permite ao cidadão uma única jornada de usuário, independentemente da plataforma utilizada, seja aplicativo, site ou canais de comunicação, como Whatsapp. Com o suporte omnichannel, todas as plataformas podem ter seu acesso, e esse serviço será relacionado a inteligência do BOT para apoiar na interface com o Ecossistema Verde.

III - Inteligência BOT: Responsável pela inteligência da comunicação entre cidadãos e serviços disponibilizados pela Defensoria. Irá fazer a interpretação da mensagem enviada pelo Omnidchannel para identificar os fluxos de atendimento a serem executados e também pelo fluxo inverso de comunicação.

IV - Ecossistema Verde: Responsável pela construção dos fluxo de atendimento, como agendamentos, encaminhamentos e fornecimento de outras informações. Será evoluído para compor um conjunto de serviços a serem disponibilizados ao BOT de forma a atender as solicitações recebidas.

### 1.3. INFORMAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO

#### 1.3.1. Integrações esperadas:

I - Responsabilidade Omnidchannel (pela Contratada com integrações com whatsapp)

II - Responsabilidade BOT (pela COPPE com APIs do Ecossistema Verde)

III - Responsabilidade API do Atendimento Online (pela COSIS)

IV - É prevista a integração entre o Omnidchannel e o BOT através de APIs.

#### 1.3.2. Formatos esperados:

I - Formato de Entrada esperado pela Inteligência (BOT): Sempre texto

- II - Formato de Saída esperado pela Inteligência (BOT): Sempre texto
- III - A solução de Omnichannel deve ser capaz de traduzir elementos de voz, imagens e outros, no formato textual.
- IV - A solução de Omnichannel deve ser capaz de interpretar o texto e renderizar no formato de botões.
- V - A solução de Omnichannel deve ser capaz de permitir upload e download de documentos/imagens.

### 1.3.3. Limites de Atuação

#### 1.3.3.1. Omnichannel:

- I - Atuar como comunicador (independente) e
- II - Repassar/receber dados do BOT, o que pode incluir documentos.

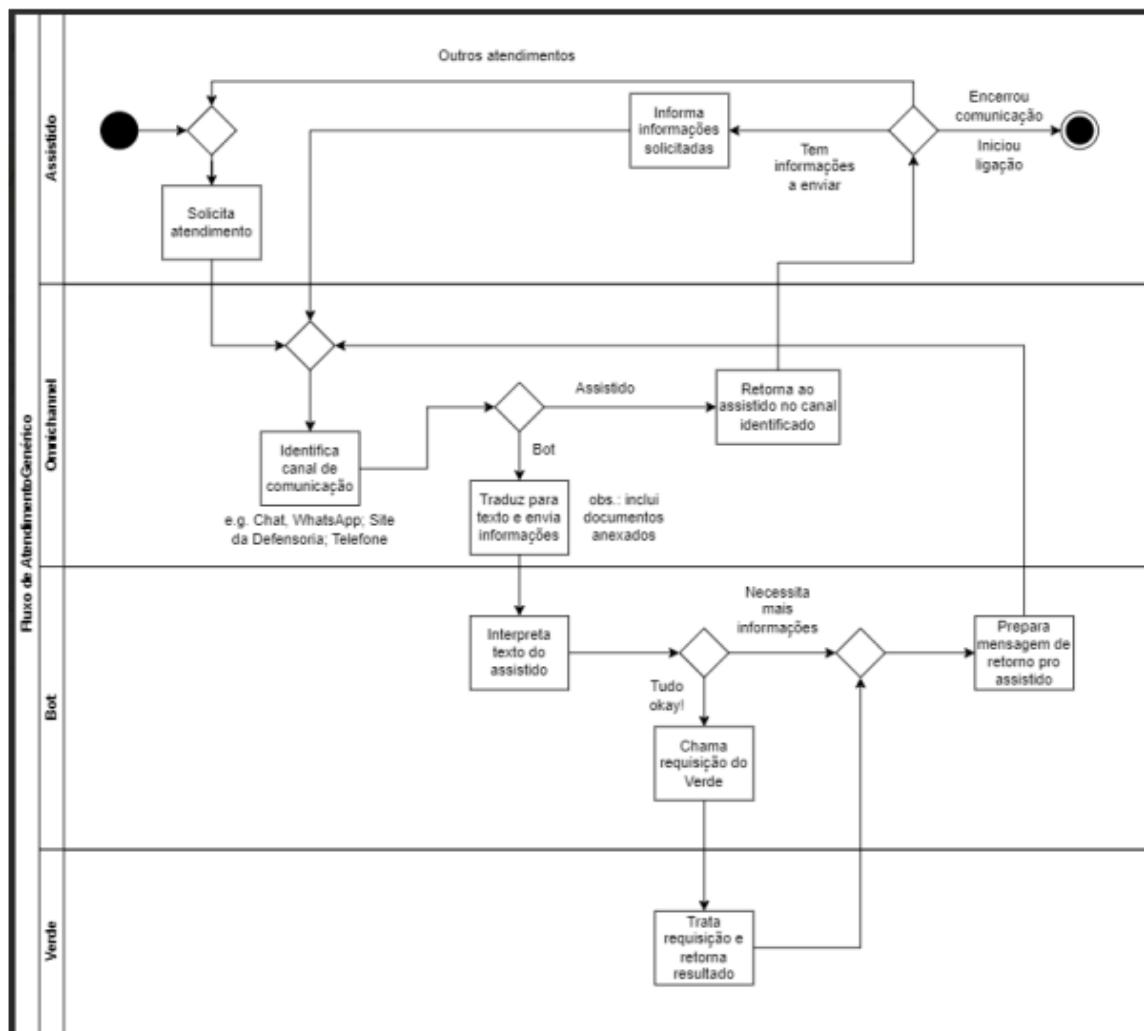
#### 1.3.3.2. BOT:

- I - Interpretação do texto pelo BOT. Exemplo: dado uma entrada do usuário identificar que ele tem interesse no serviço de agendamento para violência doméstica.
- II - Lógica/IA sobre o texto interpretado pelo BOT. Exemplo: fazer um agendamento para violência doméstica seguindo o fluxo da CRC.

## 1.4.

### REPRESENTAÇÃO DOS FLUXOS

#### Fluxo de Atendimento Genérico



**Figura 2. Fluxo de Atendimento Genérico - Início pelo Assistido**

1.4.1. O fluxo da Figura 2 exibe atividades genéricas de um atendimento que se inicia com o

assistido (cidadão) e que passa pelos diferentes responsáveis pela garantia deste atendimento. Cada raia exibe tarefas macros esperadas por cada responsável para atender genericamente um assistido. Como exemplos possíveis de serem executados, tem-se:

#### 1.4.2. Exemplo de Cenário Simples: Fluxo Identificar Pessoa

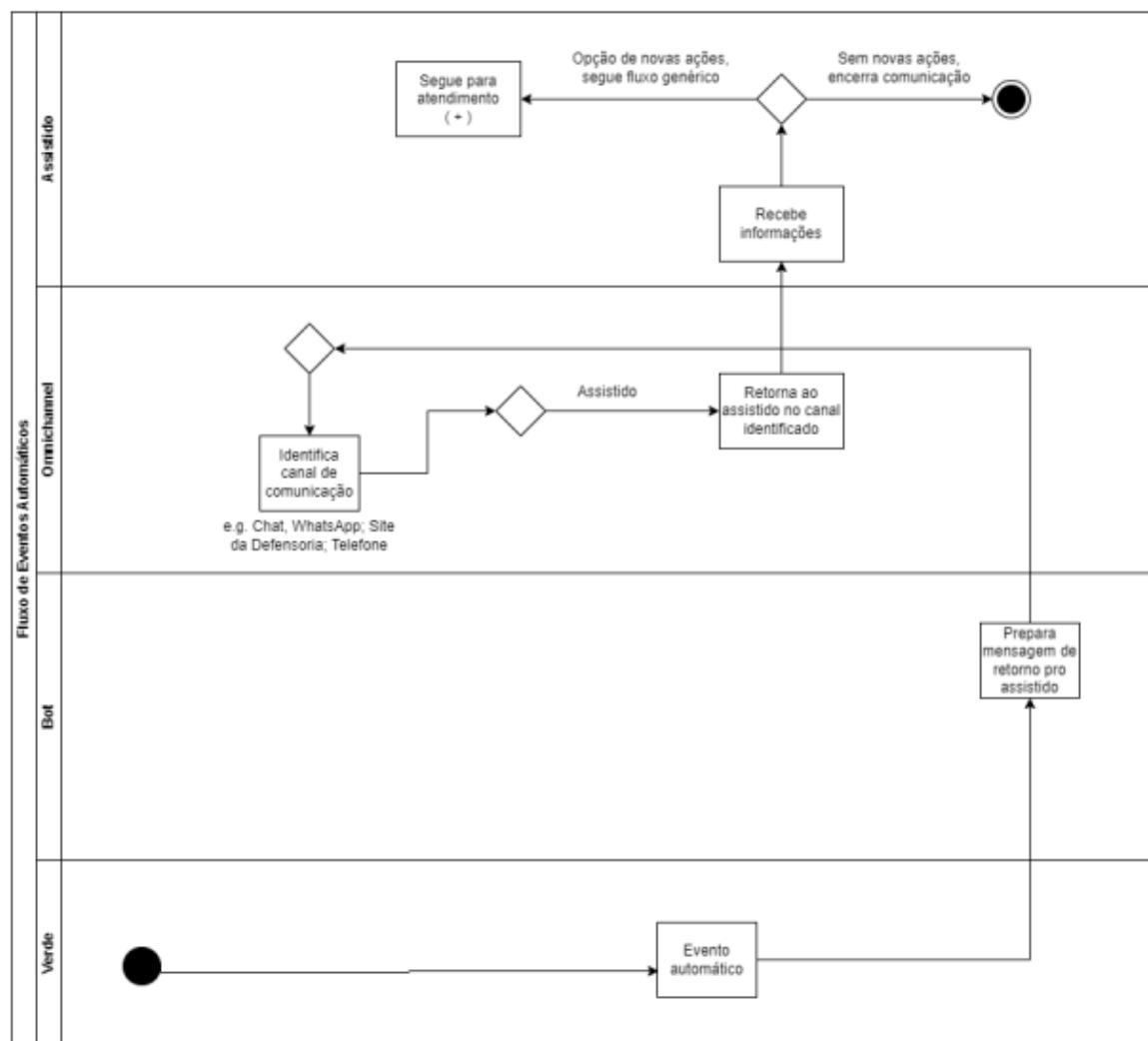
I - Fluxo principal: Assistido passa o CPF → CPF encontrado → identidade confirmada

II - Fluxo alternativo: Assistido passa o CPF → pessoa não encontrada → Verde  
confirmar dados → cria nova pessoa

#### 1.4.3. Exemplo de Cenário complexo: Fluxo Atendimento Humano

I - Assistido navega pela árvore de assuntos, segue em marcar atendimento e chega na opção de agendamento presencial, mas como a data é muito distante, ele pede para ser atendido por um atendente.

## Fluxo de Evento Automático



**Figura 3. Fluxo de Atendimento Genérico - Início pelo Verde**

1.4.4. O fluxo da Figura 3 exibe atividades genéricas de um atendimento que se inicia com o Verde e que passa pelos diferentes responsáveis pela garantia de comunicação ao assistido (cidadão). Cada raia exibe tarefas macros esperadas por cada responsável para atender genericamente uma requisição automática. Como exemplos possíveis de serem executados, tem-se:

#### 1.4.5. Exemplo de Cenário Simples: Rotinas CRC

I - O sistema deve enviar uma notificação e criar uma mensagem automática para atendimentos, informando que o assistido deve enviar a documentação específica do assunto do agendamento.

## 1.5. DISPOSIÇÕES FINAIS

1.5.1. Os casos descritos neste documento tem por objetivo demonstrar as necessidades gerais da defensoria e possibilitar uma análise preliminar da complexidade esperada durante o contrato.

1.5.2. Durante a execução contratual poderão ser identificadas novos casos de uso além dos aqui descritos. É responsabilidade da CONTRATADA atender às futuras necessidades conforme os dispositivos descritos no Termo de Referência.

O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no art. 9º, inciso II, do Decreto nº 5.450/2005 e art. 15 da IN nº 02/2008-SLTI/MPOG, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO, Coordenador da CRC**, em 13/09/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS, Coordenador de Sistemas de Informação**, em 13/09/2023, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.def.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1190960** e o código CRC **3DDB9DBB**.

---

Referência: Processo nº E-20/001.001718/2023

SEI nº 1190960

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro  
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080  
- [www.defensoria.rj.def.br](http://www.defensoria.rj.def.br)