

CONTRATO Nº 120/2022-MPPA

**CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ
E A EMPRESA OI S/A EM RECUPERAÇÃO
JUDICIAL.**

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 05.054.960/0001-58, Inscrição Estadual 15.191.153-3, Inscrição Municipal 1500722, estabelecido nesta Rua João Diogo, 100, bairro Cidade Velha, CEP: 66015-165, neste ato representado pelo Procurador-Geral de Justiça, Exm^o. Sr. Dr. **CESAR BECHARA NADER MATTAR JUNIOR**, brasileiro, residente e domiciliado nesta capital, doravante denominada **CONTRATANTE**, do outro lado, a empresa **OI S/A EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 76.535.764/0001-43, com sede na Rua do Lavradio, 71, 2º Andar, Rio de Janeiro - RJ, CEP 20230-070, doravante denominada **CONTRATADA**, representada por **FAGNER NASCIMENTO SILVA**, brasileiro, casado, Administrador – ID 331436, portador da cédula de identidade RG nº 099959 2ª VIA AP, inscrito no CPF/MF sob o nº 813.541.502-87, e-mail Fagner.silva@oi.net.br, na qualidade de Executivo de Negócios e por **ANDRE RICARDO DUARTE DE SOUZA**, brasileiro, casado, Cientista da Computação, portador da cédula de identidade RG nº 2580186, expedida pela SSP/PA, inscrito no CPF/MF sob o nº 512.516.122-53, email andre.duarte@oi.net.br, na qualidade de Executivo de Negócios, resolvem celebrar com fulcro na Lei Federal nº 8.666 de 1993, o presente Termo Contratual, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

1.1. O presente contrato tem por fundamento legal o processo de **Adesão nº: 003/2022-MP/PA (Gedoc 111540/2022-MPPA) à Ata de Registro de Preços nº 0207/2021 - SEEC/SPLAN/SCG/COSUP**, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 108/2021 - COLIC/SCG/SPLAN/SEEC-DF**, tudo em conformidade com a Lei Federal nº 8.666/1993, Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto Federal nº 7.892/2013, Decreto Estadual nº 991/2020 e a Resolução nº 017/2021-CPJ e todas as demais legislações pertinentes, bem como suas alterações posteriores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

O presente CONTRATO tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), contemplando os serviços de recepção de ligações na modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originadas de telefones fixos e móveis de todo o território nacional, do **Ministério Público do Estado do Pará – MPPA**, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas descritas no processo de Adesão, conforme detalhamento a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Estimada	Vlr Unitário	Valor Total Estimado
01	TRÁFEGO DE CHAMADAS, Descrição: tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone fixo com tarifação reversa. Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência.	Minuto/mês	19.500.000	0,03	585.000,00
02	TRÁFEGO DE CHAMADAS, Descrição: tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone móvel com tarifação reversa.	Minuto/mês	60.000.000	0,04	2.400.000,00

DS


DS
FNS

	Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência.				
05	TRÁFEGO DE CHAMADAS, Descrição: tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone fixo com tarifação reversa, LDN. Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência.	Minuto/mês	780.000	0,04	31.200,00
06	TRÁFEGO DE CHAMADAS, Descrição: tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone móvel com tarifação reversa, LDN. Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência.	Minuto/mês	1.500.000	0,04	60.000,00
13	SOLUÇÃO DE TELEFONIA, Descrição: assinatura número 0800, Características adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência	Assinatura	02	-	

CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

O CONTRATO será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço global, segundo o disposto nos artigos 6º e 10º da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1 - O valor total estimado do CONTRATO é de **R\$ 3.076.200,00 (três milhões e setenta e seis mil e duzentos reais)**, e correrá à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente – Lei Orçamentária Anual.

5.2 - Os serviços serão contratados com base no preço unitário das tarifas cotadas na proposta da CONTRATADA.

5.3 - Do reajuste

5.3.1 - Para o caso de serviços não contínuos e/ou continuados quando preponderantemente formados pelos custos de INSUMOS, o critério de reajuste, quando couber, deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, que reflitam a variação dos insumos utilizados, desde a data prevista para apresentação da proposta, até a data do adimplemento de cada parcela.

5.3.1.1 - a variação de preços para efeito de reajuste anual será medida por índice adequado, legalmente criado e relacionado ao objeto do certame, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, devendo a CONTRATADA para tanto, apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços, com demonstração analítica.

CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 - A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

- I – **Atividade:** 12101.03.091.1494.8758 - Promoção e Defesa dos Direitos Constitucionais
- II – **Elemento de despesa:** 339039 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
- III – **Fonte de Recurso:** 0101 - Recursos Ordinários e 0301 - Recursos Ordinários

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1 - O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, mediante a apresentação de Nota Fiscal, devidamente atestada pelo Executor do CONTRATO.

7.2 - Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

7.2.1 - Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90).

7.2.2 - Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos rela vos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014).

7.2.3 - Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

7.2.4 - Certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidão.

7.3 - No caso de contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, as regras sobre a retenção provisória e mensal de provisões trabalhistas serão realizadas nos termos previstos na Lei Nº 4.636/2021, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.649/2013.

7.4 - Quando o fornecedor ou a CONTRATADA es ver em situação irregular perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, a Justiça Trabalhista ou Fazenda Pública do Distrito Federal, o setorial de administração financeira deverá no ciar a situação ao gestor do CONTRATO para as providências legais, antes de realizar o pagamento.

7.5 - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a par r da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

7.6 - Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação pro rata tempore do IPCA, nos termos do Art. 3º, do Decreto Distrital nº 37.121/2016.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1 - O CONTRATO terá vigência de **12 (doze) meses**, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, limitado a sua duração a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, ar go 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

8.1.1 - A CONTRATADA não terá direito subjetivo à prorrogação contratual, o qual poderá ser prorrogado nos termos do item 8.1, quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

8.1.1.1 - Estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada.

8.1.1.2 - Relatório que discorra sobre a execução do CONTRATO, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente.

8.1.1.3 - Justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço.

8.1.1.4 - Comprovação de que o valor do CONTRATO permanece economicamente vantajoso para a Administração.

8.1.1.5 - Manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação.

8.1.1.6 - Comprovação de que a CONTRATADA mantém as condições iniciais de habilitação.

CLÁUSULA NONA – DAS GARANTIAS

9.1 - Por ocasião da celebração do CONTRATO será exigida da CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, comprovante de prestação de garantia, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do CONTRATO, equivalente a quantia de **R\$ 153.810,00 (cento e cinquenta e três mil, oitocentos e dez reais)**, nos termos do ar go 56 da Lei no 8.666/93 e da IN 05/2017-MP, recepcionada pelo Decreto Distrital nº 38.934/2018, mediante a escolha de uma das modalidades estabelecidas no § 1º, do art. 56, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, quais sejam:

I - Caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; (redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004);

II - Seguro-garantia; ou

III - Fiança bancária.

DS

DS

FNS

- 9.2 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 9.2.1 - Prejuízos advindos do não cumprimento do CONTRATO.
- 9.2.2 - Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO.
- 9.2.3 - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- 9.2.4 - Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 9.3 - A garantia somente será liberada ante a comprovação pela CONTRATADA de que pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, caso em que o pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a mesma será u lizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO MPPA

- 10.1 - O MPPA responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa.
- 10.2 - Permitir o livre acesso dos empregados da empresa CONTRATADA às instalações do MPPA, sempre que se fizer necessário, independentemente de permissão prévia, desde que estejam credenciados pela mesma e exclusivamente para execução dos serviços.
- 10.3 - Pagar mensalmente a empresa CONTRATADA, os custos da mão de obra e insumos, bem como o ressarcimento dos gastos com materiais, conforme relatório consolidado dos materiais aplicados e aprovados pelo Executor.
- 10.5 - Exigir da CONTRATADA, o suporte de seu responsável técnico nos serviços que envolvam estruturas e instalações, documentando seus pareceres para futuras necessidades.
- 10.6 - Designar servidor como Executor para o CONTRATO ao qual serão incumbidas as atribuições contidas nas normas de execução orçamentária e financeira vigentes.
- 10.7 - Designar comissão de servidores, para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados.
- 10.8 - Estabelecer normas e procedimentos de acesso dos empregados da CONTRATADA às suas instalações para a execução de serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.
- 10.9 - Informar à empresa CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.
- 10.10 - Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido.
- 10.11 - Responsabilizar-se pelos pagamentos do objeto adquirido e pelos serviços prestados pela CONTRATADA, nos prazos e condições estabelecidos no CONTRATO.
- 10.12 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA.
- 10.13 - Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto adquirido e os serviços prestados em desacordo com o CONTRATO.
- 10.14 - Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às instalações onde serão executados os serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços.
- 10.15 - Disponibilizar o local e os meios materiais necessários para execução dos serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.
- 10.16 - Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA desempenhe a entrega do objeto contratado e seus serviços dentro das normas/regras contratuais.
- 10.17 - Coordenar e monitorar as ações pertinentes ao desenvolvimento das atividades executados pelos técnicos da CONTRATADA.
- 10.18 - Definir mecanismos de gerenciamento e controle das atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, assim como avaliar a execução das atividades em andamento a serem desenvolvidas relativas aos serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.
- 10.19 - Informar a CONTRATADA a eventual alteração de endereço para prestação dos serviços de garanti e suporte técnico.
- 10.20 - Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA.
- 10.21 - Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.

DS



DS

FNS

10.22 - Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço.

10.23 - Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

11.1 - A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, ao **MPPA**:

I. até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do CONTRATO.

II. comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais.

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

11.3 - A CONTRATADA declarará a inexistência de possibilidade de transferência ao **MPPA** de responsabilidade por encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e/ou previdenciários porventura inadimplidos, bem como a inexistência de formação de vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Pública do **MPPA**.

11.4 - Constitui obrigação da CONTRATADA o pagamento de salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.

11.5 - A CONTRATADA responderá pelos danos causados pelos seus agentes.

11.6 - Apresentar documento probatório de que possui compromisso com a sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei Distrital nº 4.770/2012.

11.7 - Mensalmente, acompanhando a nota fiscal/fatura referente a seus empregados, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos seguintes documentos:

a) certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

b) prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);

c) certidão de Regularidade com a Fazenda do Estado do Pará.

d) certidão negativa de débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

11.7.1 - Os documentos relacionados poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

11.7.2 - Recebida a documentação o executor do CONTRATO deverá apor a data de entrega e assiná-la.

11.7.3 - Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento de diligência da fiscalização, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalmente.

11.7.4 - O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da CONTRATADA em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

11.8 - Nos termos da Lei Distrital nº 4.794/2012, a CONTRATADA, para a prestação do mesmo serviço, se obriga ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora cujo CONTRATO foi rescindido ou encerrado.

11.8.1 - Não preenchido todos os cargos e/ou postos, na seleção dos empregados, terão prioridade os trabalhadores inscritos no cadastro unificado das Agências do Trabalhador do Distrito Federal, nos termos da Lei Distrital nº 4.766/2012.

11.9 - Conforme item 19 do Termo de Referência, constituem demais obrigações da CONTRATADA:

11.9.1 - A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos do Art. 65, §1º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

DS

DS

FNS

11.9.1.1 - As eventuais modificações de que tratam o item 19.9.1 condicionam-se à elaboração de justificativa prévia.

11.9.2 - Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou.

11.9.3 - Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

11.9.4 - Reconhecer os meios escritos de comunicação como cartas, ofícios, relatórios, atas de reunião, formulários e modelos aceitos pelas partes, e as comunicações efetuadas por e-mail corporativo das partes.

11.9.5 - Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução do CONTRATO.

11.9.6 - Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo **MPPA**.

11.9.7 - Manter, durante a execução do CONTRATO, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas e necessárias para que todos os serviços sejam realizados com utilização eficiente dos recursos disponíveis.

11.9.8 - Prestar os serviços no local e horário definido pelo **MPPA**, com profissionais adequadamente capacitados, ou seja, com o conhecimento e experiência compatíveis com os serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.

11.9.9 - A CONTRATADA deverá sempre fazer uso de peças originais e de primeiro uso, tanto para peças de menor valor agregado quanto de maior valor agregado e todas as peças substituídas devem apresentar nota fiscal de compra junto ao fabricante de forma a comprovar que as peças são originais e de primeiro uso.

11.9.10 - Substituir, dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis e sem ônus adicionais para o **MPPA**, qualquer material ou componente que não se enquadre nas especificações técnicas adotadas pelo Órgão ou que apresente defeito e imperfeição apontada pelos responsáveis pela fiscalização do CONTRATO.

11.9.11 - Orientar seus profissionais no sentido de:

a) Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

b) Manter o caráter sigiloso da senha de acesso aos recursos e sistemas do **MPPA**;

11.9.12 - Não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso previamente formalizada pelo CONTRATANTE.

11.9.13 - Responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados das unidades do **MPPA**, bem como pelos efeitos desses acessos efetivados através do seu código de identificação ou outro atributo para esse fim utilizado.

11.9.14 - Respeitar a proibição de não usar, inspecionar, copiar ou armazenar programas de computador ou qualquer outro material, em violação da lei de direitos autorais (copyright).

11.9.15 - Acatar as orientações do **MPPA**, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

11.9.16 - Substituir imediatamente o profissional que seja considerado inapto para os serviços, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente ou falta de urbanidade ou que venha a transgredir atos análogos as normas disciplinares contidas nos arts. 5º e 6º, do Anexo II, do Decreto n.º 37.297, de 29 de abril de 2016.

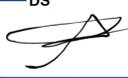
11.9.17 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria.

11.9.18 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do **MPPA**.

11.9.19 - Reportar ao responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que impeçam o desenvolvimento dos serviços contratados.

11.9.20 - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao **MPPA** ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo **MPPA**.

11.9.21 - Elaborar os relatórios de acompanhamento de execução e finais de conclusão de serviços de montagem, instalação e configuração dos equipamentos.

DS


DS
FNS

11.9.22 - 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 ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

11.9.23 - A CONTRATADA deverá encaminhar para a base de conhecimento do CONTRATANTE todas as configurações e parametrizações necessárias ao ambiente do **MPPA** após cada modificação realizada em virtude dos atendimentos de suporte técnico.

11.9.24 - A CONTRATADA deverá participar de reuniões com os técnicos da empresa que vier a substituí-la, para explanar sobre a solução e o ambiente do **MPPA**.

11.9.25 - Permitir e facilitar a instalação de solução de auditoria de bilhetagem do **MPPA**.

11.9.26 - A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal dos serviços prestados em papel ou em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para verificação e aprovação da Comissão de Execução do CONTRATO.

11.9.27 - Quando da assinatura do CONTRATO, será exigido à licitante vencedora, a apresentação da inscrição no Cadastro Fiscal do Estado do Pará, como contribuinte do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, para empresa estabelecida em outra unidade da federação, sem filial no Estado do Pará, nos termos da Lei n.º 5.319/2014.

11.9.28 - Submeter-se ao programa de integridade instituído pela Lei nº 6.112/2018, regulamentado pelo Decreto nº 40.388/2020, apresentando o relatório de perfil e relatório de conformidade do programa no ato de assinatura do CONTRATO.

11.10 - Característica Técnica dos Produtos

11.10.1 - A descrição dos serviços/solução abrange a prestação do Serviço Telefônico Comutado destinado ao público em geral para a coleta de chamadas franqueadas por meio dos números do grupo 0800, com vistas a possibilitar o recebimento de ligações telefônicas locais e de longa distância nacional, originadas de telefones fixos e móveis, por intermédio de transmissão de voz e de outros sinais, destinadas à Central de Atendimento ao Cidadão do **MPPA**, de acordo com as seguintes condições:

11.10.1.2 - O plano de numeração proposto deverá basear-se na estrutura 0800 MCDU;

11.10.1.5 - A CONTRATADA deverá fornecer mensagem aos usuários com informações acerca do horário de funcionamento do serviço, observando as seguintes condições:

11.10.1.5.1 - Horário de atendimento humano: de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 17h;

11.10.1.5.2 - Horário sem atendimento humano: demais horários. Deverá haver uma mensagem informando sobre o horário de funcionamento, com a transferência da ligação 0800 para a Central 156 informado pelo CONTRATANTE.

11.10.1.5.3 - Qualquer alteração nos dias e horários de atendimentos previstos nos previstos acima, a CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço em caráter de plantão ou excepcional de acordo com a necessidade do CONTRATANTE (recesso, ponto facultativo, final de semana, no horário das 20h às 8h do dia seguinte e/ou conveniência administrativa). Nesses casos, o CONTRATANTE deverá informar, no prazo de 2 (dois) dias úteis de antecedência, as datas a serem incluídas.

11.10.1.5.4 - O **MPPA** poderá gravar mensagem personalizada, cujo formato de áudio e todas as restrições de ordem tecnológica deverão ser previamente fornecidos pela CONTRATADA.

11.10.1.5.4.1 - Após o envio da mensagem pelo **MPPA** e aprovação pela CONTRATADA no que se refere ao seu formato, esta terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para publicação da mensagem.

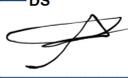
11.10.1.6 - A critério do **MPPA**, poderá ser solicitada a alteração do número telefônico convencional a ser redirecionado pelo 0800, o que deve ser feito pela CONTRATADA no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

11.10.1.7 - A CONTRATADA deverá oferecer infraestrutura de comunicação necessária para entrega das ligações na Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Relacionamento no **MPPA**.

11.10.1.8 - A CONTRATADA deverá prover a facilidade do serviço de Identificador de Chamadas.

11.10.1.13 - Durante o remanejamento, a CONTRATADA deverá manter em funcionamento o fornecimento do serviço contratado no antigo endereço, o qual deverá ser desligado somente após a ativação dos entroncamentos instalados no novo endereço.

11.10.1.15 - A taxa de chamadas completadas deverá atender aos percentuais previstos no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do STFC publicado periodicamente pela ANATEL. O não cumprimento das metas estabelecidas obriga a CONTRATADA a executar a

DS


DS
FNS

imediate identificação das causas e informar ao **MPPA** as medidas adotadas para a solução dos problemas em até 10 (dez) dias.

11.10.1.16 - Caso a CONTRATADA não apresente alternativa de solução para a regularização da taxa de chamadas completadas no prazo estabelecido, o **MPPA** aplicará, imediatamente, as sanções previstas no Termo de Referência.

11.11 - Local de Prestação dos Serviços

11.11.1 - As chamadas franqueadas serão recebidas e direcionadas pela empresa CONTRATADA para a Unidade de Resposta Audível – URA da Central de Relacionamento com o Cidadão, que poderá estar instalada em qualquer região administrativa do **MPPA**.

11.11.2 - Em caso de alteração do local de entrega das ligações, o novo endereço será informado à CONTRATADA, a qual deverá providenciar a entrega das ligações no novo endereço, sem ônus para o CONTRATANTE.

11.12 - Dos Relatórios

11.12.1 - Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados on-line, via web, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com o **MPPA**, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

11.12.1.1 - Relatório de chamadas, contendo o total de chamadas oferecidas, chamadas completadas, linha ocupada, não responde e chamadas não completadas por congestionamento;

11.12.1.2 - Relatório de chamadas recebidas, separadamente, de fixo e móvel, por dia no decorrer de cada mês da prestação dos serviços;

11.12.1.3 - Relatório detalhado das chamadas com no mínimo: nº do telefone, duração das chamadas em minutos, data, hora e localidade do nº;

11.12.1.4 - Relatório de chamadas realizadas no atendimento ativo; e

11.12.1.5 - Relatório de agrupamento de chamadas, por código de DDD e/ou de origem, e respectivo tempo de ligação.

11.12.2 - Os dados para geração dos relatórios deverão estar disponíveis com um *delay* (atraso) de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

11.12.3 - Os relatórios poderão ser por hora, dia, mês e/ou ano, de acordo com a necessidade do **MPPA**, devendo ser disponibilizados de modo on-line para acesso a qualquer momento, com disponibilidade de rotina de exportação de dados em formato aberto (CSV), para fins de realização de análises e auditorias por parte do CONTRATANTE.

11.12.4 - A CONTRATADA apresentará ao gestor, após ocorrência de falha ou interrupção na prestação do serviço, no prazo de 2 (dois) dias úteis, relatório indicando os motivos da ocorrência, bem como os métodos e práticas adotados na solução do problema e as providências tomadas no sentido de evitar a reincidência da falha, incluindo, no mínimo, as informações a seguir:

11.12.4.1 - Data e hora do chamado;

11.12.4.2 - Data e hora do início e do término do atendimento;

11.12.4.3 - Identificação do defeito;

11.12.4.4 - Providências adotadas.

11.13 - Do Acordo de Nível de Serviço Contratado

11.13.1 - O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo **MPPA** dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço descrito no Anexo IV que apresenta os indicadores que compreendem essa avaliação.

11.13.2 - Os indicadores do Acordo de Nível de Serviços deverão ser entregues ao **MPPA** mensalmente, na periodicidade determinada, conforme estabelecido no Anexo IV.

11.14 - Modelo de Execução do Objeto

11.14.1 - Os serviços deverão ser executados com base no Anexo IV - Acordo de Níveis de Serviços;

11.14.2 - A entrega do serviço, total ou parcial, quando necessária, deverá ser sempre formalizada ao **MPPA**, que providenciará o aceite do recebimento da solução que é composta pela telefonia, infraestrutura e taxas/serviços.

11.14.3 - Os serviços somente terão início após o aceite final da entrega da solução, quando a CONTRATADA estará autorizada a faturar o serviço prestado.

11.14.4 - As chamadas coletadas em todo o território nacional deverão ser registradas pela CONTRATADA durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados, sendo as chamadas recebidas no horário de funcionamento da Central (8h às 17h) entregues nas instalações (URA CENTRAL) da prestadora dos serviços de atendimento ao cidadão.

DS



DS

FNS

11.14.5 - Os serviços deverão ser executados de acordo com as metas estabelecidas pela ANATEL.

11.14.6 - A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos serviços em razão de, por exemplo: queda de energia elétrica, queda de raios, greves, rompimento de fibra óptica, falhas de equipamentos sob a responsabilidade da CONTRATADA ou de qualquer outro recurso da Rede.

11.14.7 - A execução dos serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, será acompanhada por servidores indicados para atuar na comissão de execução do CONTRATO, os quais deverão observar a obrigatoriedade de elaborar, mensalmente, relatório de acompanhamento constando a medição e a avaliação do desempenho da CONTRATADA, de acordo com o nível de serviço proposto no Termo de Referência, além das possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

11.14.8 - Nos casos excepcionais em que a CONTRATADA não consiga executar o(s) Chamado(s) e/ou Ordem(s) de Serviço(s) conforme as condições demandadas, seja por motivos de dependência de outra ação do próprio **MPPA** ou por motivos de força maior, deverá a CONTRATADA comunicar ao Fiscal do CONTRATO e/ou Gestor do CONTRATO por escrito e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, jus ficando os fatos e motivos que impedirão o atendimento da demanda. O Fiscal e/ou Gestor deverá analisar o documento e emitir parecer com a aceitação ou não da justificativa ou até mesmo com a proposta de solução do impedimento.

11.14.10 - O **MPPA** efetuará o pagamento apenas pelos minutos efetivamente consumidos.

11.15 - Do Prazo de Início e Recebimento dos Serviços

11.15.1 - O início da prestação dos serviços, em plena condição de operação, dar-se-á no máximo em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do CONTRATO, tempo destinado ao desenvolvimento das obrigações peculiares inerentes ao objeto contratual e as devidas integrações com a Central.

11.15.2 - Com o objetivo de verificar a conformidade dos serviços com as especificações constantes no Termo de Referência, o recebimento dos serviços será realizado:

11.15.2.1 - Provisoriamente, a partir da entrega da solução, para posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas, o qual será emitido o documento constante no Anexo VI – Termo de Aceite Provisório.

11.15.2.2 - Definitivamente, após o período experimental, que se inicia com o aceite provisório e se encerra após o decurso de um período completo de 10 (dez) dias úteis sem ocorrência de erros no enlace contratado (descumprimento do nível de serviço). A ocorrência de erros do enlace, durante o período experimental, interromperá o prazo, resultando em nova contagem. Após a aprovação do período experimental, será emitido o Termo de Aceite Definitivo conforme documento constante no Anexo VII.

11.15.3 - Se, após o recebimento provisório, constatar-se que determinado serviço/produto foi entregue em desacordo com a proposta, com defeito, fora de especificação ou incompleto, a empresa CONTRATADA será no ficada. E não será emitido o Termo de Aceitação e o pagamento será suspenso até que a situação seja regularizada.

11.15.4 - O recebimento dos serviços/componentes não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade dos componentes, ficando obrigada a substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços/componentes da contratação, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, à fiscalização ou ao acompanhamento exercido pelo CONTRATANTE.

11.15.5 - Os produtos utilizados para prestação do serviço deverão ser novos e entregues acondicionados em suas embalagens originais lacradas, de forma a permitir completa segurança quanto a sua originalidade e integridade.

11.15.6 - Qualquer serviço será recusado inteiramente nas seguintes condições:

11.15.6.1 - Caso seja entregue em desconformidade com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência e da proposta vencedora.

11.15.6.2 - Caso apresente defeitos, em qualquer de suas partes ou componentes, durante os testes de conformidade e verificação.

11.15.7 - Nos casos de recusa do produto ou serviço, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para providenciar a sua substituição, contados a partir da comunicação oficial feita pelo **MPPA**.

DS

DS

FNS

11.15.8 - Em caso de prorrogação do prazo de entrega, este poderá ser feito uma única vez, por prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos. Deverá ser feito por escrito, justificadamente e antes de seu vencimento, comprovando que o fornecedor não deu causa no descumprimento do prazo contratual.

11.15.9 - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços, nem a ético-profissional pela perfeita execução do CONTRATO, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou por este instrumento.

11.16 - Modelo de Gestão de CONTRATO e Critérios de Medição

11.16.1 - O modelo de gestão de CONTRATO e os critérios de medição constam do ANEXO IX do Termo de Referência.

11.17 - A CONTRATADA deverá designar um responsável administrativo, doravante denominado de Preposto, e indicar um substituto, que deverá assumir a gestão administrativa do CONTRATO e representar a CONTRATADA durante a execução do CONTRATO de prestação de serviços.

11.17.1 - O Preposto ou seu substituto, deverá estar disponível para o CONTRATANTE, em horário de expediente, quando solicitado. Ele é o responsável por:

11.17.1.1 - Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas na CONTRATADA.

11.17.1.2 - Representar formalmente a CONTRATADA durante o prazo de execução do CONTRATO.

11.17.1.3 - Acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

11.17.1.4 - Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.

11.17.1.5 - Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

11.17.2 - O Preposto deverá ser indicado no ato da assinatura do CONTRATO. Esse profissional estará responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do CONTRATO, relacionando-se diretamente com o Gestor do CONTRATO.

11.17.3 - Imediatamente após a assinatura do CONTRATO, o Gestor do CONTRATO convocará o Preposto da CONTRATADA para a reunião de abertura do CONTRATO, ou reunião inicial, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

11.17.3.1 - Assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo do **MPPA** e o Termo de Ciência, conforme os modelos do Anexo IV e Anexo V.

11.17.3.2 - Esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o **MPPA** e a CONTRATADA.

11.17.3.3 - Esclarecimentos relacionados ao funcionamento do **MPPA**, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da CONTRATADA, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da CONTRATADA às dependências do **MPPA** e/ou da CONTRATADA de *contact center* e demais informações pertinentes, tais como:

11.17.3.3.1 - Data de início das atividades do CONTRATO.

11.17.3.3.2 - Demais assuntos relevantes para o início do CONTRATO pela CONTRATADA;

11.17.3.3.3 - A reunião será registrada em ata, documento que deverá ser assinado por todos os presentes e que passará a integrar o CONTRATO.

11.17.3.3.4 - Toda a comunicação relacionada aos aspectos administrativos e legais do CONTRATO será formalizada via ofício e encaminhada ao Preposto designado pela CONTRATADA, enquanto a comunicação relacionada aos aspectos técnicos do CONTRATO serão formalizada em registros próprios.

11.18 - Da segurança da Informação

11.18.1 - Observar as determinações contidas no item 32 do termo de Referência.

11.19 - Do Cronograma de Eventos

11.19.1 - Observar as determinações contidas no item 33 do termo de Referência.

11.20 - Resultados e Benefícios Esperados

11.20.1 - Observar as determinações contidas no item 7 do termo de Referência.

11.21 - Descrição da Solução

11.21.1 - Observar as determinações contidas no item 8 do termo de Referência.

11.22 - Normas e Requisitos Técnicos

DS



DS

FNS

11.22.1 - Observar as determinações contidas no item 23 do termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

12.1 - Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/93, vedada a modificação do objeto e desde que previamente jus ficado nos autos.

12.2 - A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no CONTRATO, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

12.3 - É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1 - O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do CONTRATO sujeitará a CONTRATADA à multa prevista no Edital consoante disciplina Decreto nº 26.851/2006 e alterações posteriores, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao **MPPA**, em todo caso, a rescisão unilateral.

13.1.1 - A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas previstas no edital e do CONTRATO dele decorrente, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93 e do art. 7º da Lei 10.520/2002, serão obedecidos no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no referido Decreto contido no Anexo VI do edital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESCISÃO AMIGÁVEL

O CONTRATO poderá ser rescindido amigavelmente em comum acordo, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração e não haja motivo para rescisão unilateral do ajuste, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do CONTRATO, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

15.1 - O CONTRATO poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se a CONTRATADA às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

15.2 - Caracteriza-se como falta grave, compreendida como falha na execução do CONTRATO, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do CONTRATO, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a Administração do **MPPA**.

15.3 - O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

15.3.1 - A Administração poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.

15.4 - Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do CONTRATO e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

Os débitos da CONTRATADA para com o **MPPA**, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

17.1 - O **MPPA**, por meio de Ordem de Serviço, designará um Executor para o CONTRATO, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

17.2 - Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar à Receita Federal do Brasil (RFB).

17.3 - Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficializar ao Ministério do Trabalho.

17.4 - O recebimento dos serviços será efetuado pela Comissão de Execução determinada pelo **MPPA**.

17.5 - Elementos para Gestão do CONTRATO

17.5.1 - Papéis e Responsabilidades

17.5.1.1 - O Solicitante do serviço será responsável por:

17.5.1.1.1 - Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços;

17.5.1.1.2 - Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA;

17.5.1.1.3 - Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos;

17.5.1.1.4 - No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.

17.5.1.2 - A Área Administrativa, além das obrigações imputadas legalmente, será responsável por:

17.5.1.2.1 - Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;

17.5.1.2.2 - Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;

17.5.1.2.3 - Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento;

17.5.1.2.4 - Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do CONTRATO.

17.5.1.3 - O Gestor do CONTRATO será responsável por:

17.5.1.3.1 - Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA;

17.5.1.3.2 - Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual, sanções ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;

17.5.1.3.3 - Analisar os recursos emitidos pela CONTRATADA contra a aplicação das sanções;

17.5.1.3.4 - Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e encaminhá-la à área administrativa para providências;

17.5.1.3.5 - No caso de proposta de sanções, deverão ser anexados os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências;

17.5.1.3.6 - As aplicações das glosas previstas não substituirão as penalizações administrativas;

17.5.1.3.7 - Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.

17.5.1.4 - É vedada a designação do gestor técnico como preposto titular.

17.6 - Acompanhamento e fiscalização

17.6.1 - Após a assinatura do CONTRATO ou emissão da Nota de Empenho, o **MPPA** designará formalmente, na forma do art. 67 da Lei 8.666/93, comissão de execução, com servidores integrantes da Subsecretaria de Gestão de Contratos Corpora vos como fiscais e com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.

17.6.2 - Os fiscais deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do CONTRATO.

17.6.3 - A comissão anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

17.6.4 - O CONTRATANTE deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções, conforme previsto no Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA), quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

17.6.5 - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

17.6.6 - O executor do CONTRATO anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

17.7 - Da Fiscalização

17.7.1 - A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do MPPA;

17.7.2 - Não obstante a CONTRATADA seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos no edital e seus anexos, o CONTRATANTE reserva-se no direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja essa responsabilidade, podendo:

17.7.2.1 - Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

17.7.2.2 - Determinar a correção dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROIBIÇÃO DE CONTEÚDO DISCRIMINATÓRIO

18.1 - Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do CONTRATO e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

I - Incentive a violência;

II - Seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

III - Incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

IV - Exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

V - Seja homofóbico, racista e sexista;

VI - Incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

VII - Represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

18.2 - É vedado qualquer tipo de discriminação contra a mulher, nos termos do Decreto Distrital nº 38.365, de 26 de julho de 2017.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PROIBIÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA INFANTIL

Nos termos da Lei nº 5.061, de 08 de março de 2013 e com fundamento no artigo 7º, inciso XXXIII e artigo 227, §3º, inciso I, da Constituição Federal, é vedada a utilização de mão de obra infantil no presente CONTRATO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

A eficácia do CONTRATO fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente CONTRATO.

Belém-Pa, 08 de agosto de 2022

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ
Contratante

DocuSigned by:
Fagner Nascimento Silva
2E4C47B96D24454...

FAGNER NASCIMENTO SILVA
Gerente de Vendas

DocuSigned by:
Andre Ricardo Duarte de Souza
DA1DC112B4484B4...

ANDRE RICARDO DUARTE DE SOUZA
Executivo de Negócios

Testemunhas:

1.
CPF:

2.
CPF:

ANEXO IV - DO TERMO DE REFERÊNCIA

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

TABELA DE INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO N.º 01

Indicador nº 01	
Item - descrição	Disponibilidade do serviço
Finalidade	Garantir que o serviço seja prestado ininterruptamente, ou seja, entrega das chamadas durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do mês.
Meta a cumprir	Índice de disponibilidade igual ou superior a 99%.
Instrumento de medição	Registros de Chamados de Suporte: o cálculo dos eventos de indisponibilidade será pela contagem de tempo a partir do momento da abertura do chamado até o efetivo restabelecimento do serviço, bem como relatórios da empresa de teleatendimento que recebe as ligações, no caso de indisponibilidade fora dos horários/dias de teleatendimento humano.
Forma de acompanhamento	Pelo registro de reclamações de servidores, gestores da Central de Atendimento e usuários do grupo 0800, teste mediante ligação para o grupo 0800 e relatórios da empresa de teleatendimento que recebe as ligações.
Mecanismo de Cálculo	IDS (Índice de Disponibilidade de Serviço) = Razão entre tempo total de disponibilidade do serviço, pelo tempo total da disponibilidade CONTRATADA, em termos percentuais.
Periodicidade	Diária.
Início de Vigência	A partir da data do início da operação dos serviços.
Sanções	Será cobrada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, caso a CONTRATADA não atinja o índice mensal de nível de serviço estabelecido, salvo se aceitas as justificativas apresentadas ou forem implantadas ações de correção, visando a atender as metas estabelecidas no prazo de 30 (trinta) dias após a avaliação.
Observações	Caso o serviço de registro de chamado de suporte esteja indisponível, valerá a comunicação feita a qualquer dos prepostos designados. O horário de funcionamento da Central está descrito no Termo de Referência.

TABELA DE INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO N.º 03

Indicador nº 03	
Item - descrição	Prazo de Reparo - PR
Finalidade	Garantir o restabelecimento do canal com 100% de operabilidade, na ocorrência de inoperância ou falha.
Meta a cumprir	Tempo de reparo não superior a 2h por incidente e novas solicitações de reparos devem ser superiores a 6h do incidente anterior, independente do motivo.
Instrumento de medição	Teste de conferência da disponibilidade dos Serviços na Central 156, em todos os números disponíveis.
Forma de acompanhamento	Pelo registro de reclamações de servidores, gestores da Central de Atendimento e usuários do grupo 0800, teste mediante ligação para o grupo 0800 e relatórios

DS

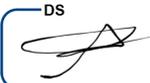

DS
 FNS

	da empresa de teleatendimento que recebe as ligações.
Mecanismo de Cálculo	Apuração do tempo de restabelecimento dos canais, a partir de consulta na solução de gerenciamento da CONTRATADA, devidamente confrontada com o sistema de monitoramento da CONTRATANTE e subsequente comparação com o valor descrito na "Meta a cumprir" deste indicador.
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	A partir da data do início da operação dos serviços.
Sanções	Para cada 1 (uma) hora acima do Prazo para Reparo (PR), será implicado à CONTRATADA desconto correspondente a 2,0% (dois por cento), calculado sobre o valor mensal do circuito afetado.
Observações	A CONTRATANTE, quando devidamente comprovada sua responsabilidade no fato gerador de eventual atraso no restabelecimento do canal, deverá autorizar a CONTRATADA a atualizar tal fato em seus registros, excluindo-se então o período informado do cálculo de indisponibilidade do canal. Caso a CONTRATADA não possua solução de gerenciamento, será considerado apenas as informações do sistema de monitoramento e registro de eventos da CONTRATANTE.

TABELA DE INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO N.º 04

Indicador nº 04	
Item - descrição	Prazo de Configuração de URA (PCU)
Finalidade	Estabelecer o tempo limite, em horas, para a CONTRATADA alterar a configuração da URA.
Meta a cumprir	Manter a URA atualizada de acordo com as necessidades da CONTRATANTE
Instrumento de medição	Registros de Chamados de Suporte: o cálculo dos eventos de indisponibilidade será pela contagem de tempo a partir do momento da abertura do chamado até a efetiva atualização da URA.
Forma de acompanhamento	Registros de Chamados de Suporte efetuados para atualização da URA dos canais.
Mecanismo de Cálculo	PCU = Tac - Tsa; Onde: PCU = Prazo de configuração de URA; Tac = Tempo de aceitação da configuração; Tsa = Tempo de solicitação de configuração. O PCU não deve ser superior a 24h.
Periodicidade	Sob demanda
Início de Vigência	A partir da data do início da operação dos serviços.
Sanções	Para cada 1 (uma) hora acima do Prazo de Configuração de URA (PCU), será implicado à CONTRATADA desconto correspondente a 2,0% (dois por cento), calculado sobre o valor mensal do circuito afetado.
Observações	--

DS

**TABELA DE INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO N.º 05**

Indicador nº 05	
Item - descrição	Prazo de atendimento para mudança de endereços - PAM
Finalidade	Estabelecer o tempo limite, em dias, para a CONTRATADA mudar o endereço de atendimento da CONTRATANTE

DS

FNS

Meta a cumprir	Garantir a continuidade da prestação de serviço em eventual mudança.
Instrumento de medição	Registros de Chamados de Suporte: o cálculo dos eventos de indisponibilidade será pela contagem de tempo a partir do momento da abertura do chamado até a efetiva mudança da infraestrutura.
Forma de acompanhamento	Registro da comunicação ao preposto da CONTRATADA por e-mail, <i>whatsapp</i> ou similar, para efetuar mudança da infraestrutura.
Mecanismo de Cálculo	Com base na data de comunicação ao preposto e/ou abertura do chamado e do aceite por parte da CONTRATANTE, o tempo para atendimento à solicitação de serviço para o futuro endereço ou mudança de endereço da CONTRATANTE ou prestadora de serviço de <i>Contact Center</i> . A implantação do serviço deverá obedecer ao prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, incluindo o prazo de subcontratação de rede de acesso de terceiro.
Periodicidade	Sob demanda
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato
Sanções	Para cada 1 (um) dia acima do Prazo de atendimento para mudança de endereços, será implicado à CONTRATADA desconto correspondente a 2,0% (dois por cento), calculado sobre o valor mensal do circuito afetado.
Observações	Independente do caso, a CONTRATADA deverá apresentar estudo de viabilidade técnica da instalação em até 10 (dez) dias úteis após a abertura da solicitação.

TABELA DE INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO N.º 07

Indicador nº 07	
Item - descrição	Prazo de Resposta aos Ofícios decorrentes de Ouvidoria - PRO-OUV
Finalidade	Estabelecer o tempo limite, em horas, para a CONTRATADA fornecer informações decorrentes de solicitações ou denúncias na ouvidoria do DF que envolvam a Central 156
Meta a cumprir	Garantir a efetividade de resposta ao cidadão e transparência.
Instrumento de medição	Registro de entrega de ofício por intermédio de e-mail, <i>WhatsApp</i> ou outro meio similar ao preposto ou equipe indicada pela CONTRATADA.
Forma de acompanhamento	Pelo processo gerado de ouvidoria.
Mecanismo de Cálculo	Com base na data de comunicação ao preposto e/ou equipe de resposta à solicitação de informação decorrente de ouvidoria até a efetiva resposta a unidade requisitante da CONTRATANTE. O prazo de resposta não deve ser superior a 48h. A depender da complexidade, a CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo por igual período.
Periodicidade	Sob demanda
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato
Sanções	Para cada 1 (uma) hora acima do Prazo de resposta aos ofícios decorrentes de ouvidoria, será implicado à CONTRATADA desconto correspondente a 0,5% (meio por cento), calculado sobre o valor mensal da fatura.
Observações	A aceitação da prorrogação do prazo não poderá ocorrer após o vencimento do prazo inicial, portanto, se for o caso, deve ocorrer de forma antecipada.

DS

DS
FNS

ANEXO V- DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato Nº			
Objeto:			
Gestor do Contrato		Matr.:	
Contratante (Órgão)			
Contratada		CNPJ	
Preposto da Contratada		CPF	
<p>Por este instrumento, os empregados da prestadora de serviços abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.</p> <p>_____ , _____ de _____ de 20____.</p>			
CIÊNCIA			
CONTRATADA Funcionários			
_____		_____	
<Nome> <CPF:>		<Nome> <CPF:>	
_____		_____	
<Nome> <CPF:>		<Nome> <CPF:>	
[...]		[...]	

DS


DS
FNS

ANEXO VI - DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A **CONTRATADA OI S/A EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, inscrita no CNPJ sob o número 76.535.764/0001-43, atesta tomar conhecimento de informações sobre o ambiente de comunicação do Ministério Público do Estado do Pará - **MPPA**, aceita regras, condições e obrigações constantes do presente termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do **MPPA** reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços objeto do contrato **120/2022-MPPA**.

2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. A empresa signatária compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do **MPPA**, das informações restritas reveladas.

4. A empresa signatária compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços o **MPPA** / plano de trabalho, as informações restritas reveladas.

5. A empresa signatária deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.

6. A empresa signatária obriga-se a informar imediatamente o **MPPA** qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

7. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do **MPPA**, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o **MPPA** e a signatária sem qualquer ônus para o **MPPA**. Nesse caso, a signatária, estará sujeita, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo **MPPA**, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do **MPPA**.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo por intermédio de seus representantes legais.

Belém (PA), XX de XXXXXX de XXXXX.

XXXXXXXXXXXX

ANEXO VII - DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO

Processo nº:	XXXXX
Assunto:	Termo de aceite provisório para recebimento do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC) do Contrato nº XXX-2022-MPPA

A Comissão de Fiscalização, da **MPPA**, encaminha à empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, o TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO, referente à contratação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), conforme as especificações, condições e quantitativos estabelecidos no **CONTRATO XXX-2022-MPPA**.

Os serviços que foram recebidos para posterior verificação da conformidade com as especificações técnicas estão descritos na tabela abaixo:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	MARCA	MODELO	DATA DE ENTREGA
Feixe Digital Bidirecional	xx	Sem Definição	Sem Definição	XXX

Belém (PA), XX de XXXX de XXXX.

<Nome>
Executor do Contrato

DS


DS
FNS

**ANEXO IX - DO TERMO DE REFERÊNCIA
 MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO E CRITÉRIOS DE
 MEDIÇÃO**

Os serviços, objeto do presente Termo de Referência, serão geridos e remunerados segundo os critérios a seguir:

TABELA A - Forma de medição para pagamento

Serviços	Forma de Pagamento
Tráfego de chamadas receptivas 0800 , originadas de telefone fixo com tarifação reversa.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.
Tráfego de chamadas receptivas 0800 , originadas de telefone móvel com tarifação reversa.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Relacionamento para telefone fixo.	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.
Tráfego de chamadas receptivas 0800 , originadas de telefone fixo com tarifação reversa. (LDN)	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.
Tráfego de chamadas receptivas 0800 , originadas de telefone móvel com tarifação reversa. (LDN)	Valor unitário da unidade do serviço indicado na proposta, expresso em reais, multiplicado pela quantidade mensal utilizada do serviço.

TABELA B – Ciclo de Tarifação

CICLO DE TARIFAÇÃO	
Tratamento da chamada	Forma de tarifação
Tratamento no início da chamada	Até três segundos: não tarifado e até 30 segundos: Tempo de Tarifação Mínima - TTM equivalente a 30 segundos
Fração adicional	Frações adicionais de 6 segundos (1/10 de minuto) após o TTM
Ciclo completo	3/30/6 (Tempo não tarifado/TTM/Tempo após o TTM)

Dos preços A SEREM FATURADOS de acordo com os quantitativos utilizados e valores unitários constantes da Proposta apresentada pela **CONTRATADA**.

TELEFONIA

Tipo de Serviço	Periodicidade	Unidade/Quantidade	Critério para atesto e pagamento
Tráfego de chamadas receptivas 0800 , originadas de telefone fixo com tarifação reversa	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados
Tráfego de chamadas receptivas 0800 , originadas de telefone móvel com tarifação reversa	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Relacionamento para telefone fixo.	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Relacionamento para telefone móvel (celular).	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados

	com o ciclo de faturamento.		utilizados
Tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone fixo com tarifação reversa. (LDN)	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados
Tráfego de chamadas receptivas 0800, originadas de telefone móvel com tarifação reversa. (LDN)	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Relacionamento para telefone fixo. (LDN)	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados
Tráfego de chamadas ativas originadas na Central de Relacionamento para telefone móvel (celular). (LDN)	Mês de Referência, de acordo com o ciclo de faturamento.	minutos	Minutos comprovadamente utilizados

O Ciclo de faturamento é definido pelo sistema de medição da operadora, de acordo com o mês de referência.

INFRAESTRUTURA

Tipo de Serviço	Unidade/Quantidade	Critério para atesto e pagamento
Feixe Digital Bidirecional (pagamento único por instalação)	unidade	Feixes comprovadamente instalados

TAXAS/SERVIÇOS

Tipo de Serviço	Unidade/Quantidade	Critério para atesto e pagamento
Ativação/manutenção dos feixes bidirecionais	assinatura mensal	Valor fixo por mês considerando a quantidade de feixes em uso efetivo
Assinatura DDR	assinatura mensal	Valor fixo por mês
Relatórios/Facilidades	assinatura mensal	Valor fixo por mês
Assinatura número 0800	assinatura mensal	Valor fixo por mês considerando a quantidade de números 0800 ativos e em uso efetivo

Por se tratar de serviços executados sob demanda, não há garantia de utilização total das quantidades

DS


DS
FNS