MINISTÉRIO PÚBLICO DO MATO GROSSO DO SUL

Termo de Referência 61/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
61/2026	453860-MINISTÉRIO PÚBLICO DO MATO GROSSO DO SUL	PAULO ROBERTO MARTINS CAVALARI	04/11/2026 16:58 (v 0.14)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		09.2026.00009358-8

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de **serviços de assistência técnica especializada** para gerenciamento, programação, configuração e manutenção preventiva, preditiva, corretiva e evolutiva, com fornecimento de peças originais de reposição, para solução de **telefonia VOIP Alcatel Lucent**, contendo centrais telefônicas Omni PCX Enterprise, OmniVista 8770, Omni Recorder, bastidores, Deskphones, software de tarifação e software para o Centro de Atendimento (Contact Center) Alcatel-Lucent OmniTouch CC Standard Edition, identificado como: solução de telefonia do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul (MPMS).
1.2. A contratação deverá observar a descrição, os quantitativos e as especificações constantes neste Termo de Referência e em eventuais Anexos.
1.3. O objeto pretendido se enquadra no seguinte código do Catálogo de Serviços (CATSER) do Sistema Integrado de Administração e Serviços Gerais (SIASG): 27120 - Serviços de Manutenção de Equipamentos de Comunicação de Dados e Comutação Telefônica.
1.4. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como **serviço comum,** nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133 /2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no Termo de Referência por meio de especificações usuais de mercado.
1.5. O serviço é enquadrado como **continuado**, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, devido à necessidade permanente de garantir a disponibilidade, estabilidade e segurança da comunicação institucional, a qual constitui serviço essencial ao funcionamento do órgão, não se admitindo interrupções ou descontinuidade na sua prestação.
1.6. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do instrumento, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021, desde que mantidas as condições vantajosas e demonstrado o interesse da Administração.
1.7. A possibilidade de sucessivas prorrogações revela-se adequada sob os aspectos da eficiência, economicidade e planejamento, na medida em que reduz a necessidade de instauração recorrente de novos procedimentos licitatórios em curtos intervalos de tempo. Tal opção contribui para a racionalização do emprego de recursos humanos, técnicos e financeiros, além de conferir maior estabilidade à prestação dos serviços, sem prejuízo da avaliação periódica da vantajosidade da contratação.
1.8. As pessoas jurídicas interessadas devem ser cadastradas no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF), no bojo do Portal de Compras do Governo Federal.

1.8.1. É de responsabilidade do cadastrado 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, conforme art. 7º da IN SEGES/MP nº 03/2018.

1.9. Nas contratações cujo valor ultrapasse R$ 100.000.00 (cem mil reais), a contratada deverá observar as exigências contidas na Resolução TCE/MS nº 88/2018 (e alterações), em especial quanto ao cadastramento da empresa e de seu representante legal no "Sistema e-CJUR", para fins de remessa de peças relativas a esta contratação àquela Corte de Contas.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação é fundamentada na necessidade de garantir a continuidade, a estabilidade e a segurança da comunicação de voz institucional, considerando que o MPMS possui um ambiente de telefonia VoIP integrado, distribuído por diversas unidades e de elevada complexidade tecnológica, cuja operação demanda suporte técnico especializado e permanente. O estudo demonstra que o quadro interno não dispõe de profissionais em quantidade e especialização suficientes para realizar atividades como manutenção, configuração, atualização, administração de ramais e filas de atendimento, aplicação de medidas de segurança e resolução de incidentes. Além disso, a proximidade do encerramento do contrato de suporte vigente evidencia o risco de descontinuidade do serviço, o que poderia comprometer a eficiência administrativa, o atendimento ao público e a atuação institucional do órgão.

2.2. A necessidade identificada consiste na contratação de serviços especializados para assegurar, de forma contínua e tempestiva, a operação da infraestrutura de telefonia VoIP do MPMS, abrangendo manutenção preventiva e corretiva, configurações e ajustes de serviços e ramais, suporte técnico aos usuários, administração dos recursos de comunicação, aplicação de atualizações e medidas de segurança, bem como atendimento a incidentes dentro de níveis de serviço adequados. Trata-se de uma necessidade permanente e essencial ao funcionamento do órgão, indispensável para a coordenação das atividades internas, a comunicação entre unidades, a interação com outros órgãos e a prestação eficiente dos serviços públicos à sociedade.

2.3. Destaca-se, ainda, que demais aspectos da solução encontram-se detalhados no Estudo Técnico Preliminar, no bojo do processo administrativo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se no Anexo 1A deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Garantia da contratação

4.1.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento) do valor anual da contratação.**

4.1.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la no prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do art. 96, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, constituindo condição indispensável para a formalização da contratação.

4.1.2.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.1.2.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.1.2.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.1.2.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual referidos no § 2º do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.1.2.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a

critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.1.3. Caso a opção seja por utilizar caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, estes devem ter sido 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 competente.
4.1.4. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
4.1.5. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.1.5.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.1.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.1.6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; e
4.1.6.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.

4.1.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
4.1.8. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
4.1.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
4.1.10. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.1.10.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
4.1.10.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.1.11. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.1.11.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
4.1.11.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.1.12. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
4.1.13. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
4.1.14. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.
4.1.15. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.
4.1.16. Justificativa da exigência:

4.1.16.1. A exigência de garantia contratual fundamenta-se na necessidade de resguardar a Administração Pública contra riscos de inadimplemento, falhas na execução, prejuízos ao erário e custos decorrentes de eventual rescisão contratual, bem como de assegurar a execução da garantia para ressarcimento de valores, aplicações de multas, indenizações e demais obrigações assumidas pelo contratado.
4.1.16.2. O percentual fixado foi definido a partir da avaliação do nível de risco associado à execução do objeto, considerando sua criticidade, complexidade operacional e necessidade de continuidade dos serviços.

4.2. Não será admitida a subcontratação, ainda que parcial.

4.2.1. A vedação decorre, inicialmente, da impossibilidade de se fixar, de forma objetiva e concreta, o limite da parcela passível de subcontratação, conforme exige o art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021. Conforme demonstrado no subitem 7.3.5 e no Quadro 2, a contratação é estruturada sob regime de preço global, sem decomposição analítica dos custos por atividade, equipamento ou unidade de infraestrutura. Isso impede quantificar percentual ou valor atribuível às atividades de campo, cuja demanda varia conforme a ocorrência de incidentes e a definição, pela área técnica, da necessidade de atendimento presencial. A fixação de limite nessas condições dependeria de critério arbitrário e insuscetível de controle pela fiscalização.

4.2.2. Além disso, a solução de telefonia do MPMS constitui ambiente único, integrado e interdependente, no qual as intervenções de campo repercutem diretamente nas configurações centrais, nos parâmetros de segurança e nos níveis de serviço. A atuação de terceiros fragmentaria responsabilidades, dificultaria a rastreabilidade das intervenções e ampliaria a exposição de credenciais e dados institucionais. Isso comprometeria o controle de qualidade, a fiscalização e a responsabilização direta da contratada.
4.2.3. A vedação mostra-se proporcional e compatível com o interesse público. As exigências de habilitação técnica pressupõem empresa apta à execução integral do objeto, e a priorização do atendimento remoto reduz a necessidade de deslocamentos. Caberá à contratada organizar estrutura própria para o atendimento presencial na Capital e nas Comarcas do interior, quando definido pela área técnica da contratante, sem prejuízo dos níveis de serviço exigidos.

4.3. Descrição de possíveis impactos ambientais

4.3.1. No conjunto, embora os impactos ambientais não sejam de grande magnitude, trata-se de atividade que exige conformidade com normas de sustentabilidade, descarte ambientalmente adequado e redução de externalidades negativas.
4.3.2. Identificação de Impactos Ambientais

4.3.2.1. Embora o objeto desta contratação seja essencialmente um serviço técnico, com natureza imaterial e sem consumo significativo de recursos naturais, existem potenciais impactos ambientais indiretos, decorrentes do uso, manutenção e descarte de componentes eletrônicos do ambiente de telefonia do órgão. Entre os principais pontos identificados, destacam-se:

I - Geração de resíduos eletroeletrônicos: a operação e manutenção da infraestrutura de telefonia podem implicar substituição de aparelhos, placas, hardwares auxiliares e periféricos. Tais itens são classificados como lixo eletrônico e contêm substâncias e materiais que requerem descarte adequado para evitar contaminação de solo e água, além de riscos à saúde humana;
II - Consumo energético associado aos equipamentos de telefonia e às intervenções técnicas: centrais, switches, equipamentos de gravação, sistemas de tarifação e demais componentes da infraestrutura consomem energia continuamente. Além disso, deslocamentos eventuais de equipes técnicas (quando estritamente necessários) geram consumo de combustíveis fósseis;
III - Emissões indiretas relacionadas ao ciclo de vida dos equipamentos: ainda que a contratação não envolva fornecimento de novos equipamentos, a manutenção e substituições pontuais podem gerar impactos indiretos associados à produção, transporte, descarte e reciclagem dos itens substituídos;
IV - Riscos associados ao manuseio inadequado de componentes: a manipulação de equipamentos sensíveis, baterias, fontes e materiais de circuitos eletrônicos pode gerar riscos ambientais caso o prestador não adote práticas adequadas de logística reversa e armazenamento temporário.

4.3.3. Medidas Mitigadoras e Correlação com os ODS

4.3.3.1. O MPMS realizará baixa patrimonial e destinação final dos aparelhos telefônicos com identificação patrimonial, conforme rito interno (inventário, termo de baixa, avaliação de reuso/alienação, destinação ambientalmente adequada).
4.3.3.2. A contratada deverá coletar, armazenar temporariamente, transportar e destinar de forma ambientalmente

adequada (reciclagem/reaproveitamento) todos os componentes substituídos que não forem bens patrimoniais. Sempre que possível, deverá ser realizado manutenções preventivas para evitar falhas nos equipamentos.

4.3.3.3. Eventuais atendimentos de chamados devem ser, na medida do possível, realizados de forma remota, priorizando o atendimento à distância e reservando as visitas presenciais apenas quando indispensáveis.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O regime de execução a ser adotado na presente contratação é o de **empreitada por preço global,** conforme definido no art. 6º, inciso XXIX, da Lei nº 14.133/2021.

5.2. A contratação do objeto dar-se-á mediante a celebração de contrato entre o Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul e a adjudicatária.

5.2.1. A adjudicatária será cientificada e deverá efetivar a assinatura do contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias, a contar de sua ciência.

5.2.2. O prazo da assinatura do contrato, a critério da Administração, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que solicitado pela adjudicatária durante o transcurso do prazo inicial, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela Administração.

5.2.3. Na ocorrência de recusa da adjudicatária em assinar ou devolver o contrato devidamente assinado, sem prejuízo das sanções cabíveis, será convocada a segunda classificada para fazê-lo em idêntico prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto aos preços oferecidos, porém sem cominações de qualquer sanção pela recusa.

5.3. A contratada deverá executar os serviços após a confirmação do recebimento da Ordem de Serviços/Fornecimento, que será formalizada pelo Demandante, devendo constar: a data, o valor unitário e total do fornecimento/serviço, a quantidade, o local para a entrega, o prazo, o carimbo (se for o caso) e a assinatura do responsável, devidamente autorizado pela Administração Superior, e ainda, acompanhada pela nota de empenho da despesa ou similar.

5.4. Os requisitos técnicos e operacionais da contratação decorrem da necessidade de assegurar a operação contínua, estável e segura da solução de telefonia VoIP do MPMS, devendo o serviço contemplar, de forma integrada e permanente, a execução de atividades de gerenciamento, configuração, manutenção e suporte especializado sobre toda a infraestrutura existente, conforme **Anexo 1A**.

5.5. A contratada deverá executar atividades de configuração e administração de ramais, serviços de voz, filas e grupos de atendimento, além de realizar o tratamento de incidentes, problemas e requisições de serviço em prazos compatíveis com a criticidade da comunicação institucional, assegurando níveis mínimos de disponibilidade e desempenho.

5.6. Deverá, ainda, ser garantido suporte técnico especializado aos usuários e à infraestrutura, contemplando diagnóstico e resolução de falhas, monitoramento do ambiente, ajustes de parâmetros operacionais e de segurança, bem como a adoção de medidas preventivas para mitigação de riscos. A execução dos serviços deverá observar boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação, com registro, acompanhamento e rastreabilidade das demandas atendidas.

5.7. No que se refere aos aspectos técnicos, a contratação inclui o fornecimento de peças originais e compatíveis com os equipamentos existentes, de modo a assegurar a continuidade do funcionamento da solução sem perda de desempenho ou comprometimento da integridade do ambiente. Todos os serviços deverão ser realizados por profissionais qualificados, com conhecimento comprovado na plataforma adotada, garantindo a adequada execução das atividades e a manutenção dos níveis de serviço esperados.

5.8. Deverá ser disponibilizado canal de comunicação via web para abertura dos chamados, com retorno de e-mail constando o número do protocolo aberto, data e hora, e ainda que possibilite interface de acompanhamento do status para o contratante.

5.9. Os demais requisitos técnicos e operacionais aplicáveis à execução do objeto encontram-se detalhados no Anexo 1A, no qual estão estabelecidas, de forma específica e complementar, as condições, parâmetros de desempenho, níveis de serviço, detalhamento completo dos quantitativos, padrões de qualidade, requisitos de capacitação técnica, locais de prestação dos serviços de assistência técnica, bem como demais exigências necessárias à plena execução dos serviços e à adequada manutenção da solução de telefonia institucional.

5.10. A contagem dos prazos observará o previsto no art. 183 da Lei nº 14.133/2021, de forma que serão contados com exclusão do dia do começo e inclusão do dia do vencimento, considerando-se o dia de começo do prazo o primeiro dia útil seguinte ao envio do documento por correio eletrônico. Quando expressos em meses ou anos, será observada a contagem de data a data, nos termos da referida lei.

5.11. Todas as despesas relativas à disponibilização do objeto contratual, bem como todos os impostos, taxas e despesas decorrentes desta contratação correrão às expensas exclusivas da fornecedora/contratada.

5.12. A execução dos serviços fora das especificações indicadas, implicará recusa por parte do Ministério Público do Estado de

Mato Grosso do Sul, que solicitará à contratada a imediata correção.
5.13. Eventuais falhas, indisponibilidades ou descumprimentos contratuais deverão ser registrados e poderão ensejar a aplicação glosas ou sanções, ficando suspensos os prazos de recebimento definitivo até a devida regularização.
5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.15. As solicitações de prorrogação de prazo, em eventuais situações extraordinárias, serão submetidas à análise do Contratante.
5.16. A contratada que não cumprir as condições acima estipuladas poderá sofrer as sanções previstas na Lei nº 14.133/21 e suas alterações, observando-se as disposições contidas na Resolução n° 30/PGJ/2024.
5.17. Providências Relativas à Integração Contratual

5.17.1. A execução do contrato vigente encerrar-se-á em 30/04/2027, embora sua vigência formal se estenda até 15/09/2027. Com o objetivo de evitar solução de continuidade na prestação dos serviços, o início da execução do novo contrato deverá ocorrer até 01/05/2027, imediatamente após o encerramento do ajuste atual.
5.17.2. Para viabilizar essa transição, o novo contrato deverá ser celebrado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação ao início da prestação, de modo a assegurar a publicação do extrato (condição de eficácia), a realização dos atos preparatórios e a mobilização da contratada. Dessa forma, a assinatura do instrumento contratual deverá ocorrer até 01/04/2027, preferencialmente em data anterior.
5.17.3. Entre a assinatura e o início da execução, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes etapas: publicação do extrato do contrato; realização de reunião de alinhamento (kick-off), com definição de responsabilidades e, se necessário, formalização de plano de mobilização; emissão da Ordem de Serviço (OS) de início, com definição do marco inicial para faturamento e responsabilização; execução das atividades de transição assistida, incluindo validação do inventário, transferência de configurações, backups, logs, dados de tarifação, topologias e procedimentos operacionais; e realização de testes de continuidade dos serviços em ambiente controlado.
5.17.4. Deverá ser mantido inventário técnico atualizado e baseline de configuração até a data de transição, com sua formal entrega à nova contratada, sob supervisão da fiscalização contratual, incluindo a necessária rotação de credenciais institucionais no momento da transferência operacional.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Poderá ser realizada reunião inicial de alinhamento entre o Gestor, Fiscais e Representantes da contratada, momento no qual as partes serão apresentadas e irão dirimir eventuais dúvidas relacionadas à contratação.
6.2. A Gestão e Fiscalização do contrato caberão aos servidores, que serão designados formalmente por meio de portaria específica.
6.3. A atuação de Gestores e Fiscais observará o disposto na Resolução nº 02/2023-PGJ, de 8 de março de 2023, que disciplina os procedimentos de Gestão e Fiscalização Contratual no âmbito do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, sem prejuízo da aplicação de outras normativas correlatas.
6.4. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
6.5. As comunicações entre o órgão e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
6.6. O órgão poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço, conforme previsto no Anexo 1A.
7.2. A execução dos serviços será acompanhada por **medições mensais**, considerando-se como período de medição o intervalo compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês civil. A contratada deverá encaminhar ao MPMS, no **prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do período de medição, relatório detalhado** dos serviços prestados, contendo a descrição das atividades realizadas, atendimentos efetuados, níveis de serviço alcançados e eventuais ocorrências relevantes.
7.3. O leiaute de apresentação do relatório de serviços e demais documentos relacionados à medição e faturamento poderá ser ajustado de comum acordo entre a contratada e o MPMS, visando adequação às rotinas operacionais, às necessidades de fiscalização e à melhor clareza das informações.
7.4. Recebido o referido relatório, a fiscalização técnica do contrato procederá à análise das informações apresentadas e, não sendo constatadas impropriedades que impeçam a aceitação, emitirá o **Termo de Recebimento Provisório no prazo de até 2 (dois) dias**

úteis. Caso sejam identificadas inconsistências ou irregularidades, a contratada será comunicada para saná-las, suspendendo-se a contagem dos prazos até a devida regularização.

7.5. Após o recebimento provisório, e verificada a plena conformidade dos serviços executados com as condições contratuais, o MPMS emitirá o **Termo de Recebimento Definitivo no prazo de até 5 (cinco) dias úteis**, consolidando a aceitação dos serviços prestados no respectivo período de medição.

7.6. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária a favor da fornecedora/contratada, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo pelo fiscal requisitante e/ou pelo fiscal técnico, e após a Nota Fiscal ter sido devidamente atestada por servidores do Órgão, desde que cumpridas todas as exigências contratuais e legais aplicáveis.

7.7. Nos meses correspondentes ao início e ao término da vigência contratual, a medição e o faturamento dos serviços serão realizados de forma proporcional aos dias efetivamente prestados *(pro rata die)*, considerando-se o respectivo mês civil como base de cálculo.

7.8. Para a hipótese de pagamento após os prazos supramencionados, de forma injustificada, o valor constante no documento fiscal deverá ser corrigido monetariamente “pro rata die” com base no IPCA-IBGE ou outro que vier a substituí-lo, e acrescido de juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês, também calculado “pro rata die”.

7.9. A contratada deverá fazer constar na Nota Fiscal correspondente, o nome do banco, respectiva agência e número de sua conta bancária.

7.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

7.11. O Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pelo Fornecedor.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.14. Poderão ser solicitadas à fornecedora/contratada o envio de documentos complementares não constantes no SICAF.

7.15. O MPMS realizará consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas para a contratação;
b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.16. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do MPMS.

7.17. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.18. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.19. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. A empresa licitante ou contratada que descumprir, parcial ou totalmente, regra estabelecida no planejamento, no edital de licitação, nos instrumentos auxiliares, em aviso de dispensa e/ou em contrato firmado pelo MPMS, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa, fica sujeita às seguintes sanções administrativas, nos termos da Resolução nº 30/2024-PGJ, de 1º de agosto de 2024, e da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021:

8.1.1. Advertência;
8.1.2. Multa;

8.1.2.1. Multa de mora por atraso injustificado na entrega do objeto ou na execução do contrato, que será calculada progressivamente, por dia de atraso, sobre o valor da obrigação não cumprida ou sobre o valor da fatura correspondente ao período em que tenha ocorrido a falta, observando-se a relação proporcional dos dias/horas de atraso com o prazo de entrega ou execução contratualmente estabelecido, na forma a seguir disposta:

I – atraso de até 25% (vinte e cinco por cento) do prazo estipulado para o cumprimento da obrigação – multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia/hora de atraso;
II – atraso entre 25,01 (vinte e cinco vírgula zero um) e 50% (cinquenta por cento) do prazo estipulado para o cumprimento da obrigação – multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia/hora de atraso;
III – atraso entre 50,01 (cinquenta vírgula zero um) e 75% (setenta e cinco por cento) do prazo estipulado para o cumprimento da obrigação – multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) por dia de atraso;
IV – atraso superior a 75% (setenta e cinco por cento) do prazo estipulado para o cumprimento da obrigação – multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia/hora de atraso.

8.1.2.2. Compensatória, nos seguintes percentuais e observando-se os seguintes parâmetros:

I – de 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do valor estimado para a contratação, para aquele que não mantiver:

a) a regularidade dos documentos exigidos na habilitação e/ou não comunicar fato que altere sua condição;
b) preço, condição e/ou marca, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, para fins de contratação;

II – 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;
III – de 20% a 30% (de vinte por cento a trinta por cento) sobre a parcela inadimplida ou sobre o valor da fatura correspondente ao período em que tenha ocorrido a falta, em caso de inexecução parcial do contrato;
IV – de 25% a 30% (de vinte e cinco por cento a trinta por cento) sobre o valor estimado da contratação, em caso de:

a) apresentação de documentação ou declaração falsas durante a licitação/contratação ou a execução do contrato;
b) fraude à licitação/contratação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;
c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer outra natureza;
d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação/contratação;
e) prática de ato lesivo à administração pública;
f) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou que lhe diminuam o valor ou, ainda, que estejam fora das especificações contratadas;
g) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

V – 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado da contratação em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração.
8.1.2.2.1 – Caso o contrato ainda não tenha sido celebrado, o percentual para cálculo da multa incidirá sobre o valor estimado da contratação.
8.1.2.2.2 - No caso de inexecução parcial do objeto, mesmo quando houver interesse na continuidade da contratação, a multa compensatória será de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não cumprida, observado que o valor final apurado para a multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato, nos termos do § 3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.
8.1.2.2.3 - A inexecução parcial ou total do objeto, quando não houver interesse na continuidade da contratação, implicará a aplicação de multa compensatória de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.
8.1.2.2.4 – Nas hipóteses em que o percentual estabelecido para a aplicação de sanção for variável, a definição dependerá da especificidade do objeto e do seu impacto no funcionamento do MPMS, conforme parâmetros definidos no planejamento, no edital/instrumento equivalente ou no contrato.
8.1.2.2.5 - Nos contratos de obras e demais serviços de engenharia, se for o caso, considera-se parcela inadimplida a etapa ou subetapa em que tenha ocorrido o atraso ou a inexecução e todas as demais (anteriores

e/ou posteriores) que tenham sido impactadas pela falta administrativa, salvo disposição em contrário no planejamento, nos instrumentos auxiliares no instrumento convocatório e/ou instrumento contratual.
8.1.2.2.6 - Em caso de infração praticada durante o procedimento de seleção, o fornecedor ficará sujeito à sanção de multa compensatória sobre o valor estimado para a contratação nos seguintes percentuais:

I – 10% (dez por cento) para as condutas tipificadas no art. 12 da Resolução nº 30/2024-PGJ, de 1º de agosto de 2024;
II – 15% (quinze por cento) para as condutas tipificadas no art. 13 da Resolução nº 30/2024-PGJ, de 1º de agosto de 2024.

8.1.3. Impedimento de licitar e contratar com o MPMS e com o Estado de Mato Grosso do Sul, observando-se os parâmetros e prazos estabelecidos na Resolução nº 30/2024-PGJ, de 1º de agosto de 2024;
8.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública direta e indireta de todos os entes federativos, observando-se os parâmetros e prazos estabelecidos na Resolução nº 30/2024-PGJ, de 1º de agosto de 2024;

8.2. As sanções de advertência, impedimento de licitar/contratar e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com as de multa.
8.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar não poderá ser aplicada cumulativamente com a de declaração de inidoneidade.
8.4. A aplicação das sanções previstas neste termo, conforme Resolução nº 30/2024-PGJ, de 1º de agosto de 2024, não exclui, em nenhuma hipótese, a obrigação de reparação integral do dano causado à administração pública.
8.5. A Administração pode, *ad cautelam*, efetuar a retenção do valor presumido da multa, concomitantemente à instauração do regular procedimento administrativo, no qual será assegurado ao contratado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

8.5.1. O valor de multa retido cautelarmente será liberado ao contratado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após o provimento do recurso ou a reconsideração da decisão pela aplicação da sanção.

8.6. A multa deverá ser recolhida por meio de depósito bancário identificado na conta bancária informada pelo contratante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento pelo fornecedor sancionado, salvo se outro prazo e forma estiverem previstos no instrumento de planejamento da contratação;
8.7. Caso o fornecedor não efetue o recolhimento em conta, o valor da multa aplicada, observada a seguinte ordem, será:

I – descontado dos créditos a que fizer jus, decorrentes do mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o interessado possua com o mesmo órgão ou a entidade sancionadora;
II – descontado do valor da garantia prestada, se for o caso;
III – cobrado judicialmente.

8.7.1. Quando a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao fornecedor contratado, acrescido dos valores de garantia prestada, a diferença será apurada e cobrada pelo contratante, que intimará o fornecedor a efetuar o pagamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por meio de depósito identificado, nos mesmos termos previstos no artigo 10 da Resolução nº 30/2024, de 1º de agosto de 2024.
8.7.2. Não sendo possível a quitação total dos valores apurados a título de multa e indenizações, o contratante encaminhará cópia do processo à Procuradoria-Geral do Estado para inscrição na dívida e cobrança judicial.

8.8. O prazo da sanção de impedimento de licitar e contratar com a administração pública estadual, após análise das circunstâncias agravantes e atenuantes por parte do Secretário(a)-Geral, será de no máximo 3 (três) anos.
8.9. O prazo da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a administração pública, após análise das circunstâncias agravantes e atenuantes, será de no mínimo 3 (três) anos e de no máximo 6 (seis) anos, conforme a gravidade da infração e o prejuízo causado em decorrência das irregularidades constatadas.
8.10. A aplicação de Sanções Administrativas observará o disposto na Resolução nº 30/2024-PGJ, de 1º de agosto de 2024, que "regulamenta o processo administrativo, o procedimento de apuração e os parâmetros para aplicação de sanções administrativas por infração dos participantes de processos de seleção de fornecedores, incluídos procedimentos auxiliares, aos contratados pelo Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul e por seus fundos especiais e demais unidades gestoras subordinadas, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021".

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. A contratada será selecionada por meio da realização de procedimento licitatório, na modalidade PREGÃO, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR ITEM **(Item único)**.
9.2. Justificativa para o parcelamento ou não do objeto:

9.2.1. O objeto apresenta natureza indivisível, em razão:

I) Da integração estrutural da infraestrutura de telefonia institucional, cuja administração exige atuação centralizada e coerente, garantindo continuidade, estabilidade e segurança da comunicação de voz;
II) Da necessidade de unidade de coordenação técnica, que seria comprometida caso vários prestadores atuassem sobre componentes interdependentes do mesmo ambiente; e
III) Do aumento de custos e riscos operacionais decorrentes da fragmentação, em violação aos princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público.

9.2.2. Assim, demonstrado que o parcelamento: não é tecnicamente viável (risco de perda de integridade operacional); não é economicamente vantajoso (aumento de custos diretos e indiretos); e não atende ao interesse público (risco de indisponibilidade de serviço crítico), justifica-se, de forma motivada, a não adoção do parcelamento para esta contratação. A manutenção do objeto em item único revela-se medida necessária para garantir a continuidade, a eficiência e a segurança da comunicação de voz do MPMS.

9.3. Não poderão disputar este certame ou participar da execução do contrato ou instrumento equivalente, direta ou indiretamente:

9.3.1. Pessoa física, nos termos do parágrafo único do art. 3º da Resolução nº 29/2022-PGJ, de 5 julho de 2022, e uma vez que o objeto exige a atuação de fornecedor dotado de estrutura organizacional, capacidade operacional e suporte técnico compatíveis com a complexidade e a continuidade dos serviços demandados. A execução das atividades envolve não apenas conhecimento técnico especializado, mas também disponibilidade de equipe qualificada, mecanismos formais de atendimento, gestão de chamados, reposição de peças, além de processos estruturados para garantia de níveis de serviço, o que, por sua natureza, extrapola o escopo das atividades ordinariamente desempenhadas por pessoas físicas. Dessa forma, a exigência de pessoa jurídica revela-se medida necessária para assegurar a adequada prestação dos serviços, a mitigação de riscos operacionais e o atendimento eficiente às necessidades institucionais;
9.3.2. Pessoas jurídicas reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, considerando que não se vislumbra que a formação de consórcios, nos moldes do art. 278 da Lei nº 6.404/1976, possa gerar ganhos relevantes para a Administração, uma vez que, embora o objeto exija expertise técnica, não demanda a reunião de empresas para sua adequada execução. Ao contrário, a adoção de consórcio tenderia a introduzir complexidade operacional adicional, fragmentar responsabilidades e dificultar a coordenação e a fiscalização contratual;
9.3.3. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
9.3.4. Pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

9.3.4.1. O impedimento será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa 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;

9.3.5. 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;
9.3.6. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
9.3.7. Pessoa jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

9.4. Para fins de aplicação das sanções administrativas constantes do edital, o lance é considerado proposta.
9.5. A validade da proposta apresentada pelo licitante não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias.
9.6. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa aberto e fechado, em que os licitantes apresentarão lances públicos e

sucessivos, com lance final e fechado.
9.7. Nos certames cujo critério de julgamento implique a adjudicação por lote, os preços unitários propostos (lance final) não poderão ser superiores aos valores unitários orçados, ainda que o valor do lote ofertado seja inferior ao total orçado pela Administração.
9.8. Nos preços ofertados deverão estar incluídas todas as despesas e custos diretos e indiretos, inclusive impostos, taxas e fretes, incidentes sobre o bem/serviço, ficando vedada qualquer indexação de preços por índices gerais, setoriais ou que reflitam a variação de custos.
9.9. Na fase de análise das propostas apresentadas pelos fornecedores, o certame poderá ser suspenso para fins de análise técnica pormenorizada do item por parte do Setor demandante e emissão de manifestação técnica conclusiva.
9.10. Somente serão aceitas as propostas em que sejam ofertadas o quantitativo total de itens solicitados pelo Órgão.
9.11. Exequibilidade

9.11.1. Nos termos da Resolução n° 06/2023-PGJ, de 14 de março de 2023, que dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para contratações de bens, no âmbito do MPMS, será verificada a exequibilidade das propostas, especialmente no tocante à compatibilidade dos preços ofertados com os custos necessários para a prestação dos serviços.
9.11.2. No tocante aos serviços em geral, conforme art. 33 da referida norma, será realizada a análise com base nos seguintes parâmetros:

> “Art. 33. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pelo MPMS.
> Parágrafo único. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do agente de contratação ou da comissão de contratação, quando o substituir, que comprove que:
> I - O custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
> II - Os custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta inexistem.”

9.11.3. Com vistas a assegurar a viabilidade da contratação e evitar prejuízos à execução contratual, em sendo apresentado propostas cujos preços estiverem próximos de 50% ou mais abaixo do valor orçado pelo MPMS, a Administração poderá solicitar à título de comprovação documental, em rol exemplificativo: Planilha de composição de custos unitários, com apresentação de justificativa técnica detalhada, discriminando os custos diretos, indiretos, tributos, frete, margem de lucro e demais encargos incidentes.
9.11.4. Se, após diligência, constatar-se a ausência de comprovação da exequibilidade, haverá a desclassificação da proposta, conforme previsto na legislação vigente. O objetivo é garantir que a contratada possua condições reais de cumprir as obrigações assumidas, preservando a continuidade do fornecimento, a economicidade e a eficiência administrativa.

9.12. Certidões – CEIS e CNEP

9.12.1. Os licitantes participantes, provisoriamente classificados em primeiro lugar, quando convocados, deverão apresentar as Certidões Negativas referentes ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, ambos mantidos pela Controladoria-Geral da União.

9.12.1.1. Para fins de formalização de contratação, bem como nas prorrogações de prazos de vigência de contratos, será exigida a apresentação das Certidões Negativas mencionadas no item anterior.

9.13. Declarações

9.13.1. Os licitantes participantes, provisoriamente classificados em primeiro lugar, quando convocados, deverão manifestar-se quanto ao cumprimento das seguintes exigências:

a) Da reserva de cargos para pessoas com deficiência e para reabilitado da Previdência Social (art. 63, IV; art. 92, XVII; art. 116 e art. 137, IX, todos da Lei nº 14.133/2021);
b) Da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos (art. 68, VI, Lei nº 14.133/2021);
c) Declaração de não parentesco, ou seja, de que não se enquadra nas vedações estabelecidas pela Resolução nº 37 /2009 e suas alterações, do Conselho Nacional do Ministério Público.

9.14. Critérios de desempate

9.14.1. Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no artigo 60 da Lei nº 14.133 /2021, assegurando-se a preferência, sucessivamente, nesta ordem estabelecida:

a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

9.14.2. Para fins do disposto na alínea "c" do item anterior serão consideradas ações de equidade, respeitada a seguinte ordem:

9.14.2.1. Medidas de inserção, de participação e de ascensão profissional igualitária entre mulheres e homens, incluída a proporção de mulheres em cargos de direção do licitante;
9.14.2.2. Ações de promoção da igualdade de oportunidades e de tratamento entre mulheres e homens em matéria de emprego e ocupação;
9.14.2.3. Igualdade de remuneração e paridade salarial entre mulheres e homens;
9.14.2.4. Práticas de prevenção e de enfrentamento do assédio moral e sexual;
9.14.2.5. Programas destinados à equidade de gênero e de raça; e

9.14.2.6. Ações em saúde e segurança do trabalho que considerem as diferenças entre os gêneros.

9.14.3. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

a) empresas estabelecidas no estado de Mato Grosso do Sul;
b) empresas brasileiras;
c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
d) empresas que comprovem a prática de mitigação da mudança do clima, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

9.14.4. Conforme disposto no artigo 28, § 2º, da Instrução Normativa nº 73, de 30 de setembro de 2022, alterada pela Instrução Normativa SEGES/MGI Nº 79, de 12 de setembro de 2024, permanecendo empate após aplicação de todos os critérios de desempate, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas, a ser realizado em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

9.15. Da Participação de ME e EPP

9.15.1. Conforme Lei Complementar nº 123/2006, o tratamento diferenciado para as microempresas e empresas de pequeno porte deverá ser aplicado da seguinte forma:

9.15.1.1. O certame será exclusivamente destinado à participação de microempresas e empresas de pequeno porte (Art. 48, inciso I da Lei Complementar nº 123/2006), sempre que o valor do item for inferior a R$ 80.000,00 (oitenta mil reais).
9.15.1.2. Não será estabelecida cota de até 25% (vinte e cinco por cento) referente aos itens/lote do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte (Art. 48, inciso III da Lei Complementar nº 123/2006), uma vez que o parcelamento do objeto acarretaria indesejável heterogeneização de fornecedores, dificultando sobremaneira os processos de administração, diagnóstico, correção de falhas etc.
9.15.1.3. Nos termos do artigo 38, § 10, da Resolução nº 6/2023-PGJ, de 14 de março de 2023, 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);
9.15.1.4. Será assegurada, como critério de desempate, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte (art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006).

9.16. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.16.1. Da Habilitação Jurídica

9.16.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
9.16.1.2. Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI;
9.16.1.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
9.16.1.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

9.16.1.4.1. As exigências a serem comprovadas por documentação emitida em língua estrangeira serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre;
9.16.1.4.2. Para fins de assinatura do contrato, os documentos emitidos em língua estrangeira serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas;

9.16.1.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
9.16.1.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
9.16.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.16.2. Da Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

9.16.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
9.16.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
9.16.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
9.16.2.4. 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;
9.16.2.5. Prova de regularidade fiscal perante a **Fazenda Municipal** do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade econômica pertinente ao objeto desta contratação (serviços de assistência técnica especializada para gerenciamento, programação, configuração, manutenção preventiva, preditiva, corretiva e evolutiva, com fornecimento de peças originais de reposição para solução de telefonia VOIP Alcatel Lucent, contendo centrais telefônicas Omni PCX Enterprise, OmniVista 8770, Omni Recorder, bastidores, Deskphones, software de tarifação e software para o Centro de Atendimento (Contact Center) Alcatel-Lucent OmniTouch CC Standard Edition, identificado como: solução de telefonia do MPMS.

9.16.2.5.1. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
9.16.2.5.2. A documentação relativa à regularidade fiscal poderá ser comprovada com certidões emitidas, por meio físico ou eletrônico, com validade na data de sua apresentação, conforme a legislação vigente.

9.17. Da Qualificação Técnica

9.17.1. A contratada deverá possuir comprovada capacidade técnica operacional para atuar na plataforma tecnológica instalada, abrangendo as centrais telefônicas, sistemas de gestão, aplicações de atendimento (contact center), softwares

associados e dispositivos de usuário final, garantindo plena compatibilidade e preservação das integrações existentes.

9.17.2. A licitante deverá comprovar aptidão técnica compatível com a complexidade, criticidade e abrangência da solução de telefonia VOIP do MPMS, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica que evidencie(m) a execução continuada de serviços similares ao objeto pretendido por período mínimo de 1 (um) ano, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, no(s) qual(is) conste(m), obrigatoriamente, a identificação da empresa (razão social e CNPJ), do emitente, com indicação de nome, cargo e telefone para contato, de modo a possibilitar a verificação da veracidade das informações.

9.17.3. A exigência de comprovação de experiência mínima está diretamente relacionada à necessidade de assegurar maturidade operacional, capacidade de atuação em ambiente tecnológico complexo e integrado, bem como domínio de processos contínuos de suporte, manutenção e administração da solução. Considerando que a infraestrutura de telefonia do MPMS envolve operação ininterrupta, múltiplos componentes interdependentes e alto impacto institucional, a contratada deverá demonstrar histórico que evidencie não apenas a execução técnica, mas também a capacidade de controle de riscos, estabilidade na prestação dos serviços e resposta tempestiva a eventos críticos, como incidentes de indisponibilidade, falhas de integração e degradação de desempenho.

9.17.4. Para fins de comprovação de compatibilidade com o ambiente tecnológico existente, os atestados deverão evidenciar a prestação de serviços de suporte à infraestrutura de telefonia, contemplando, no mínimo, os seguintes componentes ou equivalentes em porte e complexidade: operação de solução baseada em Omnipcx Enterprise integrada ao sistema OMNIVISTA 8770, com gerenciamento de pelo menos 750 (setecentos e cinquenta) ramais VoIP; suporte a ambiente de Contact Center com, no mínimo, 20 (vinte) posições de atendimento; administração de servidor OpenTouch com SBC e ao menos 150 (cento e cinquenta) clientes; operação de servidor de criptografia; suporte a central telefônica do tipo Crystal; gerenciamento de servidor de tarifação; e atuação sobre, pelo menos, 30 (trinta) Media Gateways do tipo Common Hardware. Tais requisitos visam assegurar que a contratada detenha experiência concreta com ambientes de porte equivalente ao do MPMS, reduzindo riscos de descontinuidade ou inadequação na execução contratual.

9.17.5. Será admitida, para fins de comprovação de experiência, a apresentação de atestados relativos a serviços executados em período anterior à constituição formal da empresa, desde que devidamente demonstrado tratar-se de hipótese de sucessão empresarial ou transformação societária, com a devida vinculação entre a capacidade técnico operacional anteriormente desenvolvida e a atual pessoa jurídica, garantindo-se, assim, a preservação da experiência acumulada.

9.17.6. Dessa forma, os requisitos estabelecidos buscam assegurar a contratação de empresa que detenha não apenas capacidade técnica formal, mas efetiva experiência prática em ambientes críticos de telefonia corporativa, compatíveis com as demandas do MPMS, contribuindo para a continuidade, segurança e eficiência da comunicação institucional.

9.17.7. A comprovação da qualificação técnica será exigida apenas do licitante vencedor, salvo quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento. Ademais, será admitido o somatório de atestados, desde que guardem pertinência com o objeto.

9.17.8. No caso de Atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente serão alvo de diligências.

> **9.17.8.1.** Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

9.18. Da Qualificação Ecônomico-Financeira

9.18.1. Conforme justificativa constante do item 15.7 do Estudo Técnico Preliminar, não será exigida qualificação econômico-financeira na presente contratação, uma vez que os riscos inerentes à execução contratual mostram-se reduzidos e adequadamente mitigados pelas condições estabelecidas para execução contratual. Para tal conclusão, foram considerados os seguintes aspectos:

a) o pagamento ocorrerá mensalmente, somente após o recebimento definitivo dos serviços efetivamente executados;

b) não há previsão de dedicação exclusiva de mão de obra;

c) o fornecimento de peças ocorrerá sob demanda, de acordo com a necessidade da Administração; e

d) a contratação contempla mecanismos suficientes de mitigação de riscos, notadamente a exigência de garantia contratual, os requisitos de qualificação técnica e a definição de níveis mínimos de desempenho e qualidade dos serviços.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor estimado da contratação constará da Planilha de Preços de Referência, elaborada com base em pesquisa de mercado realizada nos termos da legislação aplicável, observando-se a metodologia de correção múltipla prevista na Ordem de Serviço nº 3 /2021-SEG/MPMS, de 10 de março de 2021, bem como as disposições da Resolução nº 44/PGJ/2021.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. A contratação está prevista no orçamento anual desta Instituição, no Plano de Contratações Anual, Funcional Programática nº 10.07101.03.091.0004.2062.0000 – PGJ, contemplando a Natureza de Despesa nº 33904022 - Reparo, Manutenção e Conservação de Equipamentos de Processamento de Dados (TIC).

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Classifica-se o presente Termo de Referência e os seus anexos como **documento público,** para fins de cumprimento do art. 21 da Lei nº 12.527/2011.

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

13.1. Não aplicável ao presente objeto, uma vez que a contratação será formalizada por meio de contrato.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

14.1. Não aplicável ao presente objeto, uma vez que a contratação será formalizada por meio de contrato.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. Participar da reunião de alinhamento de que trata o item "Modelo de Gestão de Contrato", na data e horário marcados, conforme conveniência da Administração.
15.2. A Contratada deve observar suas obrigações contratuais, sem prejuízo de outras legalmente previstas.
15.3. Indicar um preposto para o contrato, sendo este o interlocutor da contratada junto ao MPMS para os assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais e para participar de reuniões de acompanhamento, sempre que solicitado pelo MPMS.
15.4. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.
15.5. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
15.6. A Contratada deverá cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
15.7. Comunicar ao Contratante, de imediato e por escrito, qualquer irregularidade verificada durante a execução do objeto do contrato, para a adoção das medidas necessárias à sua regularização.
15.8. Manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro do MPMS.
15.9. A contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do contratante, sob pena de sofrer as sanções legais.
15.10. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo até a

entrega do objeto de contrato.
15.11. Observar as prescrições relativas às leis trabalhistas, previdenciárias, fiscais, seguros e quaisquer outras não mencionadas, bem como pagamento de todo e qualquer tributo que seja devido em decorrência direta do contrato, isentando o CONTRATANTE de qualquer responsabilidade.
15.12. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas para a contratação, bem como observar integralmente as normas internas do MPMS e a legislação aplicável, em especial a Lei nº 14.133/2021, a Resolução CNMP nº 283/2013, a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Política Antifraude e Anticorrupção do MPMS.
15.13. Estimar todos os custos dos objetos desta licitação, não podendo esta estimativa ser utilizada futuramente como motivo para pleitear acréscimos de qualquer natureza nos preços das propostas.
15.14. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente contratação.
15.15. Responder por quaisquer danos materiais ou pessoais causados por seus empregados ao contratante no exercício das obrigações contratuais.
15.16. 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 do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.
15.17. A contratada será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).
15.18. A contratada será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133 /2021, art. 120).
15.19. Somente a contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).
15.20. A inadimplência da contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).
15.21. 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.
15.22. A contratada é obrigada a disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes.

> **15.22.1.** A contratada se responsabilizará pelo correio eletrônico fornecido, de modo que, qualquer alteração desse endereço deverá ser comunicada ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, considerando-se válida toda correspondência enviada ao endereço constante dos autos.
> **15.22.2.** A contratada deverá confirmar o recebimento das mensagens provenientes do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

15.23. A contratada deverá cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos prevista em outras normas específicas.

16. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

16.1. Convocar a contratada para a reunião de alinhamento, a fim de atender ao previsto no item Modelo de Gestão do Contrato, se for o caso.

16.2. Proporcionar todas as facilidades para que a contratada possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições contratuais.
16.3. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual e o cumprimento das obrigações pelo Contratado.
16.4. Notificar a contratada sobre qualquer irregularidade encontrada na execução do contrato.
16.5. Aplicar as penalidades cabíveis.
16.6. Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.

17. REAJUSTE

17.1. O valor contratual poderá ser reajustado, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data-base vinculada à data do orçamento estimado, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro que vier a substituí-lo.

18. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

18.1. A execução da contratação deverá observar integralmente os normativos legais e regulamentares aplicáveis, em especial:

a) A Lei Federal nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
b) A Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
c) A Lei Complementar nº 123/2006 – Estatuto da ME e EPP (no que couber); e
d) A Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC) (no que couber).

18.2. Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

18.2.1. Em atendimento ao disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul (MPMS), para a execução do serviço objeto desta contratação, terá acesso aos dados pessoais dos representantes da contratada, tais como o número do CPF e do RG, endereço eletrônico, cópia do documento de identificação, entre outros que possam ser exigidos para a execução contratual;
18.2.2. A contratada/fornecedora manifesta seu expresso consentimento quanto ao uso, pelo MPMS, das informações e dados pessoais, e os dados pessoais sensíveis, se for o caso, por ela repassados em decorrência desta contratação e/ou fornecimento, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 13.709/2018;
18.2.3. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações, em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento contratual;
18.2.4. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal;
18.2.5. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
18.2.6. A contratada/fornecedora se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, operadores, consultores, e/ou prestadores de serviços, ainda que não sejam destinatários do tratamento, nem parte do contrato, mas que, em razão do exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo;
18.2.7. O Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul se responsabilizará por assegurar que todos os seus controladores, operadores e servidores, ainda que não sejam destinatários do tratamento, nem parte do contrato, mas que, em razão do exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo;
18.2.8. A contratada/fornecedora deverá observar a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, devendo adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo MPMS;
18.2.9. A contratada/fornecedora obriga-se a implementar medidas técnicas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, incluindo a capacitação regular dos seus colaboradores, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato está exposto;
18.2.10. A contratada/fornecedora, fica obrigada a comunicar ao MPMS, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

18.3. Da Política Antifraude e Anticorrupção

18.3.1. A contratada/fornecedora manifesta ciência da existência da Política Antifraude e Anticorrupção do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, Resolução nº 024/2021-PGJ, de 1º de julho de 2021, podendo acessá-la por meio do endereço eletrônico https://www.mpms.mp.br/atos-e-normas;
18.3.2. As partes se comprometem, durante a execução do contrato, a atuar em conformidade com a Política Antifraude e Anticorrupção do MPMS (Resolução nº 024/2021-PGJ, de 1º de julho de 2021), o Código de Ética e de Conduta dos servidores do MPMS (Resolução nº 025/2021-PGJ, de 1º de julho de 2021.); a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), de 19 de agosto de 2013, o Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022, cumprindo as determinações e diretrizes desses documentos na realização de suas atividades;
18.3.3. As partes, sob as penas previstas na legislação, devem observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis contra a fraude e a corrupção;
18.3.4. Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da contratada, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

18.3.4.1. Instauração do Procedimento de Apuração da Responsabilidade Administrativa – PAR, nos termos do Decreto nº 11.129/2022, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis;
18.3.4.2. Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

JEAN CARLOS RAMOS DA SILVA
Chefe do Setor de Contratos
Assinou eletronicamente em 04/11/2026 às 16:58:10.

LUIZ FERNANDO BARROS DE OLIVEIRA DOS ANJOS
Chefe do Departamento de Infraestrutura e Tecnologia

KELLY CRISTINA MENGUAL VIEIRA
Chefe do Departamento de Serviços Gerais
Assinou eletronicamente em 04/11/2026 às 16:51:14.

PAULO ROBERTO MARTINS CAVALARI

Chefe do Departamento de Análise e Compras

Assinou eletronicamente em 04/11/2026 às 16:44:23.

NADIA DE MOURA MATTOS MOTTA

Diretora da Secretaria de Administração

Assinou eletronicamente em 04/11/2026 às 16:54:45.

ANEXO 1A

1. **Objetivo**

Contratação de serviços de assistência técnica especializada para gerenciamento, programação, configuração, manutenção preventiva, preditiva, corretiva e evolutiva, com fornecimento de peças originais de reposição para solução de telefonia VOIP Alcatel Lucent, contendo centrais telefônicas Omni PCX Enterprise, OmniVista 8770, Omni Recorder, bastidores, Deskphones, software de tarifação, software para o Centro de Atendimento (Contact Center) Alcatel-Lucent OmniTouch CC Standard Edition, identificado como: *solução de telefonia do MPMS*.

2. **Infraestrutura:**

2.1. Bastidores

2.1.1. Bastidores Tipo I – Hardware Cristal;

2.1.1.1. **2 (Dois)** bastidores do tipo Cristal localizadas na PGJ - Capital;

2.1.1.2. Total de placas distribuídas nos bastidores:

Hardware Cristal	Quant
Appliance CS - Virtualizada	2
Gabinete ACT-14	1
Gabinete ACT-28	2
Módulo PSAL	1
Módulo INTOF2-B	1
Módulo INTOF2-A	1
Módulo INTIP3-A	2
Módulo INTIP3-B	1
Módulo NDDI2-2	3

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

Módulo IOIP3	2
Módulo GPA2	2
Módulo PCM2	6
Módulo RMA-MODB	1
Módulo Retificador	2
Appliance OT-OV-CV-CR	1
Módulo Armada	5
Módulo PCS-2	1

2.1.2. Bastidores Tipo II – Hardware Comum ACT-28;

2.1.2.1. **1 (um)** bastidor do tipo Comum ACT-28 localizado na Unidade Rua da Paz - Capital;

2.1.2.2. Total de placas:

Hardware Comum ACT-28	Quant
Módulo INTIP3-B	1
Gabinete ACT-28	1
Módulo NDDI2-2	1
Módulo GPA2	1
Módulo PCM2	2
Módulo Retificador	1
Módulo PCS-2	1

2.1.3. Bastidores Tipo III – Hardware Comum;

2.1.3.1. **3 (três)** bastidores do tipo Comum localizados nas unidades Rua Brandão, DMP e Rua da Paz na Capital;

2.1.3.2. Total de placas distribuídas nos bastidores:

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

Hardware Comum	Quant
Módulo GD3	3
Gabinete Large 3	3
Módulo SLI16-2	11
Módulo UAI8	3
Módulo E1-CAS (PCMR2)	3
Módulo APA4	3
Módulo PCS-2	3
Módolo CS2	1
Módolo PowerMEX	1

2.1.4. Bastidores Tipo IV – Hardware Comum;

2.1.4.1. **4 (Quatro)** bastidores do tipo Comum localizados, um na capital Unidade Chácara Cachoeira e três no interior nas unidades de Corumbá, Dourados e Três Lagoas;

2.1.4.2. Total de placas distribuídas nos bastidores:

Hardware Comum	Quant
Módulo GD3	4
Gabinete Large 3	4
Módulo E1-CAS (PCMR2)	4
Módulo APA8	4
Módulo PCS-3	4

2.1.5. Licenças de softwares

Item	Quant
CPU Virtualizada	1

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

CPU Redundância	1
Ramais Digitais	6
Ramais Analógicos	0
Ramas IP	1864
IP Agent Softphone	40
)8 Acesso (MAXI)	1
Troncos Analógicos	16
Troncos SIP	64
Troncos E1 CAS-R2	4
Conferência Casual (29)	1
Conferência Meet-me (29)	1
Correio de Voz 4645	1
CC OmniTouch	1
Agentes	40
CCS - Monosite	4
Omni Record	1
IP DR Link	40
Canais SIP Trunk	15
OmniVista 8770 4.1- Start pack	1
Gestão Unificada	1
Integração AD	1
Alarmes	1
Topologia	1
SNMP Proxy	1
Taxação e Monitoração	1
Desempenho	1

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

Lista Telefônica WEB	1
Segurança	1
OTMS	1
Connection	300
Cliente Universal Multimidia	300
Serviço de CV e Conferência	300
Portas de Conferência	25
Portas de CV	8
Native encryption Alcatel	2000
Retificador	1
RMA - Modem	1
Media gateway	7
Licenças de PCS	7
Open Touch SBC R2.3	1
Chamadas SIP Simultâneas	31
Vídeo Channels	10
Sessões SRTP/RTP	31
Sessões WebRTC	10
Utilizadores SIP remotos	310

2.1.6. Aparelhos telefônicos

2.1.6.1. **1200 (mil e duzentos)** aparelhos localizados na capital e interior do tipo Alcatel DeskPhone 8018;

2.1.6.2. **200 (duzentos)** aparelhos localizados na capital e interior Alcatel do tipo DeskPhone 8058s;

2.1.6.3. **156 (cento e cinquenta e seis)** aparelhos localizados na capital e interior do tipo Alcatel DeskPhone 8068s;

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

2.1.6.4. **11 (onze)** aparelhos localizados na capital do tipo Alcatel DeskPhone 8082;

2.1.6.5. **10 (dez)** aparelhos localizados na capital do tipo Alcatel DeskPhone 8088;

2.1.6.6. **150 (cento e cinquenta)** aparelhos IP ALE20 com fonte;

2.1.6.7. **10 (dez)** aparelhos IP ALE300 com fonte;

2.1.6.8. **10 (dez)** aparelhos IP ALE400 com fonte;

3. Os Serviços de Manutenção Corretiva consistem em:

3.1. Prestar serviços de manutenções nos equipamentos e softwares que compõem a solução de telefonia do MPMS para realizar suporte técnico corretivo com substituição de peças defeituosas ou fora da conformidade mínima do equipamento realizando atendimento *in loco* ou remoto, objetivando manter os mesmos em perfeitas condições de funcionamento em plena capacidade.

3.2. Realizar configuração, alterações cadastrais, inclusões e/ou exclusões lógicas e físicas de ramais IP'S.

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

3.4. Realizar os serviços de substituição e fornecimento das baterias, que compõem o banco dos retificadores da solução de telefonia do MPMS.

3.5. Diagnosticar problemas em aparelhos telefônicos e realizar atualizações de software quando houver.

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

4. **Os Serviços de Manutenção Preventiva e Preditiva consistem em:**

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

4.2. Fazer manutenção preventiva mensalmente, com a emissão de relatório técnico de avaliação de funcionamento solução de telefonia do MPMS sendo encaminhado por e-mail para a equipe de infraestrutura, atestando o perfeito funcionamento dos serviços de telefonia no período avaliado ou apontando eventuais anomalias constatadas, as respectivas providências tomadas ou as que devem ser efetivadas para a devida correção.

4.3. Criar painéis e monitorar o funcionamento dos softwares e aplicativos da solução de telefonia do MPMS, mantendo os mesmos atualizados e no melhor nível de desempenho, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.4. Avaliar as possibilidades e consequências de alterações de configurações dos softwares e aplicativos da solução de telefonia do MPMS, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, objetivando ampliar recursos ou elevar o desempenho de todo o sistema.

4.5. Emitir relatório com parecer técnico, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, sobre assuntos relacionados a consequências e resultados previstos com possíveis alterações/ampliações de configurações de hardware/software da solução de telefonia do MPMS.

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

5. **Os Serviços de ampliação consistem em:**

5.1. Instalar e configurar novos aparelhos telefônicos IPs.

5.2. Instalar e configurar novos bastidores.

5.3. Instalar e configurar novas interfaces nos bastidores.

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

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

6.1. Realizar os serviços de programações dos telefones IPs em seus parâmetros, funções e teclas.

6.2. Instruir e prestar apoio sobre as funcionalidades, facilidades e operacionalidade dos terminais IPs e seus componentes.

6.3. Quando ocorrer a necessidade de interrupção de quaisquer dos serviços que compõe a solução de telefonia do MPMS, o Departamento de Infraestrutura deverá ser comunicado com pelo menos 72h de antecedência pela CONTRATADA.

7. Quanto ao Serviço de Suporte e Manutenção de softwares

7.1. Consiste na gestão e administração do sistema de tarifação, monitorando a coleta de bilhetes gerados pelas centrais Alcatel-Lucent, atualização de tarifas, atualização do software e horários.

7.2. Gerenciar as facilidades de bilhetagem de chamadas de entrada, de saída e internas, disponibilizadas pelas centrais.

7.3. A CONTRATADA deverá enviar relatórios mensais, com informações referentes às chamadas geradas e recebidas pelas centrais para a equipe do Departamento de Serviços Gerais através do e-mail s_gerais@mpms.mp.br.

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

7.5. Configurar e dar suporte as filas de atendimento do Contact Center.

7.6. Configurar e dar suporte em gravações de ramais.

7.7. Atualização de firmwares e softwares quando disponíveis e aprovado antecipadamente pela CONTRATADA.

8. Quanto ao atendimento presencial nas comarcas do interior

8.1. O atendimento presencial nas comarcas do interior do Estado, relacionadas neste, será utilizado para manutenções que não possam ser solucionadas remotamente;

8.2. O quantitativo estimado para as manutenções presenciais será de 12 (doze) atendimentos;

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

8.3. Os atendimentos serão solicitados conforme demanda do CONTRATANTE;

9. Informações complementares

9.1. As intervenções de assistência técnica nos equipamentos devem preservar a continuidade dos serviços da solução de telefonia do MPMS. Quando for inevitável a interrupção de serviços, preferencialmente, os serviços deverão ser agendados para ocorrerem fora do horário de expediente de serviço do Ministério Público do Mato Grosso do Sul, com prévio conhecimento dos Analistas do Departamento de Infraestrutura.

9.2. A CONTRATADA deverá manter válido, durante a vigência do contrato de serviços, a manutenção do contrato **SPS (Solution Premier Service)** junto ao fabricante Alcatel-Lucent, a fim de garantir, em casos de maior complexidade e dificuldade, a abertura de chamados técnicos de nível avançado para diagnóstico e resolução rápida de problemas críticos ou sistêmicos, para atualizações do sistema ou, ainda, para obter suporte técnico adicional apoiado pelos especialistas da Alcatel Lucent Enterprise.

9.3. A CONTRATADA deverá fornecer upgrade para o último RELEASE e manter o equipamento atualizado, sempre que disponibilizado pelo fabricante de solução de telefonia do MPMS, conforme contrato de suporte obrigatório pelo fabricante (SPS – Solution Premier Service).

9.4. A contratação NÃO inclui a manutenção da rede interna de dados, limitando-se a ação da CONTRATADA, nesses casos, ao diagnóstico de problemas e indicação de solução. A manutenção da rede de cabos metálicos de distribuição de ramais telefônicos é de responsabilidade da CONTRATANTE.

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

9.6. A CONTRATANTE se reserva o direito de promover melhorias nos equipamentos, tais como inserção e trocas de interfaces fixo-móvel, inclusões de linhas, links E1, inserção de equipamentos de comunicação via IP, entre outras, que venham otimizar o desempenho de seu sistema telefônico e propiciar reduções de custos, incluindo alterações de programações e configurações. Nesses casos, a

CONTRATANTE deverá informar as mudanças previstas, com antecedência, para a CONTRATADA.

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

9.8. Locais de Prestação dos Serviços:

9.8.1. Os serviços de Assistência Técnica serão prestados nos seguintes endereços:

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA		
CIDADE	ENDEREÇO	CEP
Campo Grande	Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, nº 214, Jardim Veraneio. (SEDE)	79031-907
ENTRÂNCIA FINAL		
CIDADE	ENDEREÇO	CEP
Campo Grande	Rua Rio Doce, nº 271, Jardim Veraneio (GAECO)	79037-120
	Rua da Paz, nº 134, Centro.	79002-190
	Rua Luiz Freire Benchetrit, esquina com a Rua São Vicente de Paula	
	Av. Ricardo Brandão, nº 232, Itanhangá Park	79040-140
	Av. Ricardo Brandão, nº 244, Itanhangá Park	79020-337
	Rua Brasília, S/N - Jardim Imá. (Casa da Mulher Brasileira)	79102-050
	Rua Lilia Oshiro, nº 105 (Prédio DMP)	79031-005

Dourados	Rua João Correa Neto, nº 400, Bairro Santo Antônio	79804-030
Corumbá	Rua América, nº 1880, Centro.	79331-110
Três Lagoas	Rua Elvírio Mario Mancini, nº 860, Centro.	79602-020
ENTRÂNCIA ESPECIAL		
CIDADE	ENDEREÇO	CEP
Amambai	Av. Pedro Manvailler, nº 4601, Centro.	79990-000
Aparecida do Taboado	Av. dos Estudantes, nº 3120, Residencial Primavera	79570-000
Aquidauana	Rua Luiz da Costa Gomes, nº 544, Vila Cidade Nova.	79200-000
Bataguassu	Av. Dias Barroso, nº 350, Centro.	79780-000
Bela Vista	Rua Eduardo Peixoto, nº 1541, Centro.	79260-000
Bonito	Rua Lúcio Borralho, s/nº - Vila Donária.	79290-000
Caarapó	Av. D. Pedro II, nº 1730, Vila Planalto.	79940-000
Camapuã	Rua Ferreira da Cunha, nº 472, Vila Diamantina.	79420-000
Cassilândia	Rua Sebastião Martins da Silva, nº 800, Bairro Alto Izanópolis.	79540-000
Chapadão do Sul	Av. Mato Grosso do Sul, nº 435, Parque União.	79560-000
Costa Rica	Rua Domingos Augusto Coelho, nº 204, Bairro Santos Dumont.	79550-000
Coxim	Av. Márcio Lima Nantes, nº 105, Vila São Salvador.	79400-000
Fátima do Sul	Rua Ipiranga, nº 810, Jardim Primavera.	79700-000
Iguatemi	Avenida Waloszek Konrad, nº 1276, Centro	79960-000
Itaporã	Rua São José. S/N. Bairro Jardim Vitória.	79890-000

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

Ivinhema	Praça dos Poderes, nº 900, Bairro Vitória.	79740-000
Jardim	Av. Coronel Stuck, nº 85, Centro.	79240-000
Maracaju	Rua Appa, nº 141, Centro.	79150-000
Miranda	Rua General Amaro Bittencourt, nº 935, Centro.	79380-000
Mundo Novo	Av. São Paulo, nº 760, Bairro Berneck	79980-000
Naviraí	Rua dos Pioneiros, nº 50, Centro.	79950-000
Nova Alvorada do Sul	Rua Dorival Monteiro Nogueira, nº 1256. Bairro Jardim Eldorado.	79140-000
Nova Andradina	Rua São José, nº 564 – Centro.	79750-000
Paranaíba	Rua José Robalinho da Silva, nº 215, Jardim Santa Mônica.	79500-000
Ponta Porã	Rua Baltazar Saldanha, nº 1613, Jardim Ipanema.	79900-000
Ribas do Rio Pardo	Rua Waldemar Francisco da Silva, nº 1017, Bairro Nossa Senhora da Conceição I.	79180-000
Rio Brilhante	Rua Rio Brilhante, nº 1154, Vila Maria.	79130-000
São Gabriel do Oeste	Av. Mato Grosso do Sul, nº 1745, Centro.	79490-000
Sidrolândia	Rua Espírito Santo, nº 1383, Centro.	79170-000
PRIMEIRA ENTRÂNCIA		
CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**
Água Clara	Rua Francisco Vieira, nº 200, Jardim Primavera	79680-000
Anastácio	Avenida Juscelino Kubischek, nº 1564, Lote 2, Quadra 2.	79210-000
Anaurilândia	Rua Floriano Peixoto, nº 1.001, Centro.	79770-000
Angélica	Rua Stefan Dudas, nº 565, Bairro Imperial.	79785-000

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

Bandeirantes	Av. Francisco Antônio de Souza, nº 1460, Centro. Edifício do Fórum	79430-000
Batayporã	Rua Jair Abranches Mella, nº 1203, Centro.	79760-000
Brasilândia	Rua Raimundo Assis de Alencar, nº 1075, Centro	79670-000
Deodápolis	Rua José Barreto, nº 482, Centro.	79790-000
Dois Irmãos do Buriti	Av. Reginaldo Lemes da Silva, nº 763 - Edifício do Fórum.	79215-000
Eldorado	Rua Assis Chateaubriand, nº 1555, Bairro das Palmeiras - Edifício do Fórum	79970-000
Glória de Dourados	Rua Rogério Luiz Rodrigues, s/nº - Centro - Edifício do Fórum	79730-000
Inocência	Rua Albertina Garcia Dias, nº 377, Jardim Bom Jesus	79580-000
Itaquiraí	Av. Mato Grosso, nº 350 - Edifício do Fórum - Centro.	79.965.000
Nioaque	Rua Coronel Juvêncio, nº 262 - Edifício do Fórum – Centro.	79220-000
Pedro Gomes	Av. Diva Araújo Azambuja, nº 395 - Edifício do Fórum - Centro.	79410-000
Porto Murtinho	Rua 13 de maio, nº 444 - Edifício do Fórum - Centro.	79280-000
Rio Negro	Rua 9 de Maio, nº 305 - Edifício do Fórum - Centro.	79470-000
Rio Verde de MT	Rua General Osório, nº 61, Centro.	79480-000
Sete Quedas	Rua Rui Barbosa, nº 780, Centro.	79935-000
Sonora	Rua 3 de junho, nº 90 - Edifício do Fórum.	79415-000
Terenos	Rua Pedro Cesco, nº 530, Casa 1.	79190-000

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

9.9. Abertura de chamados

9.9.1. A Assistência Técnica será acionada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário ou receber solicitação de reparos pelos usuários relacionados solução de telefonia do MPMS.

9.9.2. Os chamados técnicos serão abertos através e-mail ou via interface web fornecida pela CONTRATADA, sempre pela equipe interna da STI.

9.9.3. A CONTRATADA deverá enviar um e-mail de retorno, no prazo máximo de 1 hora útil após a comunicação feita pela CONTRATANTE, para o endereço informando o número e a abertura do chamado. Qualquer alteração no endereço de e-mail será comunicada previamente pela CONTRATANTE.

9.9.4. Será admitido abertura de chamados por telefone, somente caso o sistema de abertura de chamados padrão (e-mail e/ou interface web) estiver totalmente inoperante desde que praticados os mesmos procedimentos descritos anteriormente pela CONTRATADA.

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

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

9.9.7. Na comunicação endereçada à assistência técnica da CONTRATADA para a abertura do chamado técnico serão fornecidas apenas as seguintes informações: a) anormalidade observada; b) nome e telefone do responsável da CONTRATANTE pela abertura do chamado; c) localização do equipamento e responsável para contato; d) número do chamado interno da Procuradoria-Geral de Justiça; e) Testes realizados.

9.9.8. Não poderá ser exigida da CONTRATANTE, por parte da CONTRATADA, a realização de verificações, testes, atualizações e procedimentos remotos que envolvam a intervenção física que não seja nos equipamentos objetos deste.

9.9.9. O CONTRATANTE ficará responsável por realizar a filtragem dos chamados indevidos oriundo dos usuários e resolver os de fácil solução seja de forma remota quando o caso for.

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

9.9.10. Para cada intervenção de manutenção deverá ser registrado um novo chamado técnico, caso o problema ou a dúvida não seja compreendida como resolvido poderá ser realizada a reabertura de chamados preexistentes para o referido equipamento.

9.9.11. Os procedimentos de manutenção preventiva, em número mínimo de 1 (um) por mês para os equipamentos instalados em Campo Grande, sobre os quais não serão gerados ônus adicionais a CONTRATANTE. Deverão sempre incluir os locais de instalação dos equipamentos periciados, a própria central telefônica, suas fontes de energia e demais equipamentos complementares.

9.9.12. Em relação às manutenções preventivas, deverá ser emitido laudo resultante dos procedimentos, incluindo data, hora inicial e final dos trabalhos, descrição destes, constatações de irregularidades, valores medidos e providências necessárias e as já realizadas para correção das não conformidades, e quaisquer observações relevantes, deverão ser apresentados até 48 horas após a inspeção pela CONTRATADA.

9.9.13. Os procedimentos de manutenção corretiva e de programação poderão ser realizados remotamente ou nos locais onde estão instalados os componentes da solução de telefonia do MPMS (relacionados no item Locais de Prestação dos Serviços), devendo sempre ser comunicados e autorizados pelo Departamento de Infraestrutura da CONTRATANTE, porém, a responsabilidade da execução é inerentemente da CONTRATADA.

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

9.10. Acordo de nível de serviço

9.10.1. A Assistência Técnica será acionada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário ou receber solicitação de reparos em serviços de telefonia utilizados pelos usuários relacionados à solução de telefonia do MPMS.

9.10.2. A CONTRATANTE utilizará o prazo para solução dos problemas definidos no SLA para acompanhamento do tempo de atendimento e avaliação dos serviços e suporte prestados pela CONTRATADA. A análise dos resultados do indicador

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

de nível de serviço poderá resultar na redução do valor mensal contratado, caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos pontualmente.

9.10.3. Caso a CONTRATADA não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecida neste ETP ficará sujeita à aplicação de penalidades.

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

9.10.5. Indicador para avaliação do SLA

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

9.10.5.2. Os prazos para solução dos problemas são:

9.10.5.2.1. Para solicitações de prioridade **BAIXA**:

9.10.5.2.1.1. Para solicitação de serviços novos ou solicitações e manutenções de caráter preventivo e/ou organizacional.

- Campo Grande: **8 horas úteis;**
- Interior: **16 horas úteis;**

9.10.5.2.2. Para solicitações de prioridade **NORMAL**:

9.10.5.2.2.1. Solicitações, manutenções e configurações para problemas que causem (ou não) indisponibilidade parcial ou mau funcionamento dos serviços ou funcionalidades.

- Campo Grande: **4 horas úteis;**
- Interior: **8 horas úteis;**

9.10.5.2.3. Para solicitações de prioridade **ALTA**:

9.10.5.2.3.1. Para problemas que causem indisponibilidade total ou parcial de serviços críticos tais como: ramais de telefonistas, recepção, segurança, sala de controle ou que afete mais de 50% dos ramais da localidade. Solicitações ou problemas que impactem gravemente nas rotinas da CONTRATANTE.

- Campo Grande: **2 horas úteis;**
- Interior: **6 horas úteis;**

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

9.10.5.2.3.2. Fica acrescida 16 horas úteis quando o atendimento exigir visita presencial no interior do estado. Prazo esse dilatado para solicitar as devidas autorizações, preparação e deslocamento até a localidade.

9.10.5.2.3.3. Fica dispensado os prazos descritos no item 10.12.5.2 em casos de manutenções programadas que exijam prazos diferenciados expressamente solicitados pela STI.

9.10.5.2.3.4. Qualquer solicitação deverá obrigatoriamente, ter seu primeiro atendimento de forma remota. Não havendo possibilidade de solução ou atendimento dessa forma, a STI deverá ser notificada para identificar formas alternativas de atendimento e em último caso autorizar do atendimento presencial.

9.10.5.2.3.5. A identificação da prioridade dos chamados (BAIXA, NORMAL ou ALTA) deverá ser categorizada através dos critérios elencados anteriormente pela CONTRATANTE no momento da recepção do chamado pela equipe interna de atendimento da STI.

9.11. Fator de Qualidade

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

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

9.11.3. De 90% até 100% dos atendimentos solucionados dentro do prazo: **Q** = 1.

9.11.4. De 80 até 89,99% dos atendimentos solucionados dentro do prazo: **Q** = 0,95.

9.11.5. De 70% até 79,99% dos atendimentos solucionados dentro do prazo: **Q** = 0,90.

9.11.6. Menos que 70% dos atendimentos solucionados dentro do prazo: Q= 0,90. Nesse caso, também será aplicada multa prevista no item 9.2.

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

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

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

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

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

10. Sanções Administrativas

As sanções eventualmente cabíveis serão apuradas e aplicadas em conformidade com a Resolução nº 30/2024-PGJ, que disciplina o processo administrativo, o procedimento de apuração e os parâmetros para aplicação de sanções administrativas decorrentes de infrações praticadas por participantes de processos de seleção de fornecedores, incluídos os procedimentos auxiliares, bem como por contratados do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, seus fundos especiais e demais unidades gestoras subordinadas, observadas as disposições constantes dos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio — CEP 79.031-907 — Campo Grande (MS)
Telefone: (67) 3318-2000 - www.mpms.mp.br

Procuradoria-Geral de Justiça
Secretaria de Administração
Setor de Análise e Compras

MPMS | Ministério Público
MATO GROSSO DO SUL

Nº 20	Preço de referência em conformidade com a metodologia de correção múltipla - ORDEM DE SERVIÇO Nº 3/2021-SEG/MPMS, DE 10 DE MARÇO DE 2021											
Item	**Especificação do serviço**	**Qtde.**	**Unid.**	**Item de despesa**	**Preço médio**	***Preço médio corrigido***	**Preço mediano**	***Preço mediano corrigido***	**Desvio padrão**	**Coeficiente de variação**	**Preço de referência** *(Unid.)*	**Preço total de referência** *(Qtde. x Unid.)*
1	Serviços de assistência técnica especializada para gerenciamento, programação, configuração, manutenção preventiva, preditiva, corretiva e evolutiva, com fornecimento de peças originais de reposição para solução de telefonia VOIP Alcatel Lucent, contendo centrais telefônicas Omni PCX Enterprise, OmniVista 8770, Omni Recorder, bastidores, Deskphones, software de tarifação, software para o Centro de Atendimento (Contact Center) Alcatel-Lucent OmniTouch CC Standard Edition, identificado como: solução de telefonia do MPMSOmniTouch CC Standard Edition, identificado como: solução de telefonia do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul (MPMS). Conforme descrição ANEXO 1 A do Termo de Referência.	**12**	**Unid.**	4012	**R$ 40.225,00**		**R$ 40.000,00**		**818,03**	**2,03%**	**R$ 39.500,00**	**R$ 474.000,00**
Total											**R$**	**474.000,00**

ITEM DE DESPESA - 33904012 -Manutenção e Conservação de Equipamentos de TIC

DATA :29/09/2026

Referente ao item 1 informa-se que foram utilizados como preço de referência o menor valor orçado, conforme § 2º, art. 1º da ORDEM DE SERVIÇO Nº 3/2021-SEG/MPMS, DE 10 DE MARÇO DE 2021.