DOCUMENTOS DA FASE INTERNA, CONFORME LEI ESTADUAL 19.581/2018

Índice

Apresentam-se, na sequência, os seguintes documentos da fase interna da licitação:

1) Solicitação de compras e serviços e justificativa
2) Estudo Técnico Preliminar
3) Análise Orçamentária
4) Pesquisa de preço
5) Termo de Referência
6) Parecer Jurídico
7) Decisão administrativa de autorização do certame

1

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS E SERVIÇOS E JUSTIFICATIVA

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 9
Mov. 6

DPE PR
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PARANÁ

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)

1. IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE	
ÓRGÃO/SEDE: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ – SEDE ADMINISTRATIVA	
NOME DA(O) SOLICITANTE: RENAN KUSTER DE AZEVEDO	**MATRÍCULA**: 350897
EMAIL:renan.azevedo@defensoria.pr.def.br	**TELEFONE(S)**: (41) 3313-7385

2. PROBLEMA-CHAVE / DEMANDA

Os problemas chaves consistem da necessidade de prover a continuidade de soluções tecnológicas que viabilizem a comunicação interna e externa no âmbito das atividades meio e fim na Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR) através de serviços de telefonia fixa.

3. MOTIVAÇÃO

A presente contratação visa estabelecer um sistema de registro de preços para possibilitar a contratação de serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas. Essa iniciativa tem por objetivo facilitar a comunicação interna e externas no âmbito das atividades meio e fim em novas sedes da DPE-PR.

Considerando que as atas de registro de preços 022/2023 a 031/2023, provenientes do Pregão Eletrônico 028/2023 (P.19.351.568-1), têm vencimento previsto para 15/08/2024, torna-se necessário a constituição de um novo sistema de registro de preços. O objetivo é assegurar a prestação de serviços de telefonia fixa também em novas sedes da DPE-PR que possam surgir nos próximos dois anos no Estado do Paraná.

A DPE-PR, em conjunto com a Secretaria de Administração e Previdência do Estado do Paraná (SEAP) e a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (CELEPAR), encontra-se em processo de contratação de um novo modelo de serviço de Telefonia, baseado na tecnologia de Voz sobre o Protocolo IP (VoIP). A implementação desse novo serviço tem como objetivo substituir a telefonia híbrida atualmente em uso. No entanto, até que haja garantia e uma data definida para a disponibilização desse serviço pela SEAP, demonstra-se essencial renovar os contratos existentes e priorizar uma nova contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas. A contratação tem como propósito atender eventuais novas demandas que possam vir surgir em futuras sedes da Instituição.

Como parte integrante do processo de modernização e reestruturação da infraestrutura de rede da Instituição, busca-se aprimorar os serviços relacionados à presente contratação que envolverá também à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas. Esse aprimoramento visa inserir e/ou maximizar os recursos de telefonia IP nessas novas localidades. O objetivo é acompanhar a evolução tecnológica dentro dos parâmetros e modelo de negócio atualmente em uso, até que a DPE-PR esteja pronta para implementar o novo modelo de telefonia IP 100%, em colaboração com a SEAP, Celepar e demais órgãos do Estado do Paraná.

O primeiro modelo de serviço implantado na DPE-PR abrangeu 10 localidades no Paraná e vigorou por aproximadamente seis anos. Consistia na contratação de serviço de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas, com tecnologia predominantemente analógica e alguns ramais digitais. O segundo modelo de contratação, atualmente em uso, proveniente do Pregão Eletrônico 028/2023 (P.19.351.568-1), trouxe avanços tecnológicos com a adoção da tecnologia IP nas centrais telefônicas. Além disso, foram disponibilizados 1 a 2 telefones IP ao invés de telefones digitais. Ainda há predominância de telefones analógicos, mas agora também é possível utilizar ramais virtuais a partir da instalação de softwares nos computadores. Esta contratação que está em vigor está implementada em 14 localidades, com 11 contratos firmados com a empresa SIGMA TELECOM.

Assinatura Qualificada realizada por: **Renan Kuster de Azevedo** em 29/04/2024 15:06, **Sergio Merlin Bau Junior** em 29/04/2024 16:08. Inserido ao protocolo **21.743.772-5** por: **Renan Kuster de Azevedo** em: 29/04/2024 15:06. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **bf519b8675877b0c955b2c46c9dc94c2**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 10
Mov. 6

A nova proposta busca estabelecer um novo sistema de registro de preços para possibilitar a contratação de serviço de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas para eventuais novas sedes da DPE-PR que possam vir surgir nos próximos dois anos. Com a proximidade de vigência das atas e a chegada do serviço de telefonia IP em conjunto com a SEAP e Celepar em breve, analisou-se sobre a possibilidade de contratação de serviço de mesma característica semelhante, que tem apresentado bom desempenho nas localidades da DPE-PR.

4. RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se com esse novo procedimento licitatório, que em caso de necessidade institucional, seja possível ampliar o número de centrais telefônicas e ramais e aprimorar o sistema de comunicação tanto para as atividades meio quanto para as atividades-fim dessas eventuais novas sedes da DPE-PR. A adoção da telefonia IP, com destaque para os softphones, permitirá que um maior número de colaboradores possua um ramal fixo em seu computador, sem depender de pontos lógicos de rede física no local. Isso também resultará na redução de custos relacionados à infraestrutura eletro lógica eventualmente necessária. Além disso, o uso de ramais virtuais IP possibilitará sua instalação em computadores localizados em áreas vizinhas que compartilhem o mesmo DDD e que ainda não disponham de uma central telefônica. Para essa alternativa, o requisito essencial é um link de internet próprio da DPE-PR, uma vez que esses ramais utilizam o protocolo IP para o tráfego de voz. Essa abordagem representa outra maneira de fornecer serviços de telefonia, ao mesmo tempo em que reduz os custos associados à contratação adicional de mais centrais telefônicas.

5. CARACTERIZAÇÃO DA DEMANDA

CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA: ( ) PRODUTO (X) SERVIÇO ( ) SERVIÇO COM PRODUTO

TIPO DE DEMANDA: (X) TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO ( ) OUTRAS

REQUISITOS DA SOLUÇÃO:

Considerando que a Defensoria Pública é uma instituição que oferece assistência jurídica à população hipossuficiente do Paraná, e que sua expansão pode abranger todo o estado, propõe-se a criação de um sistema de registro de preços para a contratação de serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas à DPE-PR em lote único. Essa medida permitiria a contratação desses serviços para eventuais futuras sedes da DPE-PR nos próximos dois anos, considerando o contínuo crescimento e expansão da instituição no Estado. Além disso, essa abordagem flexibiliza o atendimento a qualquer localidade que possa necessitar de serviços de telefonia fixa até que seja possível realizar a contratação do novo modelo de telefonia IP com a SEAP e Celepar.

METODOLOGIA PARA QUANTIFICAÇÃO DA DEMANDA:

Levando em consideração tanto a possibilidade de demanda atual quanto a possibilidade de atender novas sedes nos próximos dois anos, a metodologia adotada baseia-se no número de assinaturas de faixas de DDRs disponíveis no contrato 034/2022, celebrado entre a DPE-PR e a operadora Claro. Essa análise resultou em um quantitativo suficiente para suprir as necessidades de telefonia fixa da instituição, garantindo a operabilidade e qualidade serviço de telefonia para qualquer localidade pretendida.

Inicialmente, considera-se a contratação de, pelo menos, 01 central telefônica. Esta pode ser programada para atender alguma sede existente como: União da Vitória, Apucarana, Umuarama, Paranavaí ou Pato Branco ou eventual nova sede que possa surgir durante esse período.

Em relação ao quantitativo máximo, foi estimado um total de 18 unidades. Essa avaliação teve como base o requisito fundamental para a contratação, que é o número de assinaturas de faixas de DDRs disponíveis no contrato 034/2022, celebrado entre a DPE-PR e a operadora Claro. Atualmente, esse número é de 900 DDRs, sendo 50 o número mínimo de uma assinatura de faixa de ramais, o que possibilitaria atender até 18 localidades. Essa quantidade demonstra ser coerente e

Assinatura Qualificada realizada por: **Renan Kuster de Azevedo** em 29/04/2024 15:06, **Sergio Merlin Bau Junior** em 29/04/2024 16:08. Inserido ao protocolo **21.743.772-5** por: **Renan Kuster de Azevedo** em: 29/04/2024 15:06. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **bf519b8675877b0c955b2c46c9dc94c2**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 11
Mov. 6

suficiente para atender, nos próximos dois anos, as sedes existentes que ainda não possuem o serviço contratado e eventuais novas sedes que possam surgir.
LINKS PARA EXEMPLOS DA SOLUÇÃO REQUERIDA:
RELAÇÃO DE ANEXOS (caso necessário):

6. DETALHAMENTO DO OBJETO

ESPECIFICAÇÃO:	**QTD:**	**VALOR ESTIMADO (12 MESES) (R$):**	**VALOR TOTAL (R$):**
1. Serviço de locação, configuração e manutenção de central telefônica de médio porte.	18	R$ 8.429,88	R$ 151.737,84
2.		R$	R$
3.		R$	R$
4.		R$	R$
...		R$	R$
TOTAL			R$ 151.737,84
Obs: Cálculo realizado com base na média do valor pago mensal dos 11 contratos em vigência celebrados entre DPE-PR e a prestadora de serviços Sigma.			

7. OBSERVAÇÕES ADICIONAIS

Em relação aos serviços de telecomunicações, o contrato 034/2022 celebrado entre a DPE-PR e a operadora Claro, prevê a possibilidade de ativação de até 1.850 ramais DDRs de telefonia digital contratados, dentre os quais, 950 já estão em uso. Dessa forma, ainda estão disponíveis 900 ramais DDRs, disponíveis em pacotes de assinatura contendo faixa de 50 números, podendo suprir até 18 novas localidades. Dessa forma, é possível concluir que o contrato de telecomunicações conseguirá suprir a presente contratação em novas localidades.

A tabela abaixo apresenta de maneira resumida as principais informações onde o serviço atualmente contratado está disponível.

Localidade	Quantidade de DDRs	Contrato / Empresa prestadora	Porte / Modelo de Central telefônica	Valor unitário
Curitiba – Sede ADM e Anexo.	150	066/2023 - SIGMA	Grande / Panasonic KX-TDE600	R$ 2.322,17
Curitiba – Sede José Bonifácio	100	066/2023 - SIGMA	Grande / Panasonic KX-TDE600	R$ 2.322,17
Curitiba – Sede Núcleos	100	084/2023 - SIGMA	Grande / Panasonic KX-TDE600	R$ 2.322,17
São José dos Pinhais	50	066/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 255,04
Ponta Grossa	50	083/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 522,22

Assinatura Qualificada realizada por: **Renan Kuster de Azevedo** em 29/04/2024 15:06, **Sergio Merlin Bau Junior** em 29/04/2024 16:08. Inserido ao protocolo **21.743.772-5** por: **Renan Kuster de Azevedo** em: 29/04/2024 15:06. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **bf519b8675877b0c955b2c46c9dc94c2**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 12
Mov. 6

Maringá	50	085/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 868,35
Londrina	50	085/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 868,35
Cascavel	50	065/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 816,82
Cornélio Procópio	50	082/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 700,40
Foz do Iguaçu	100	081/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 816,82
Paranaguá	50	079/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 255,04
Guarapuava	50	081/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 872,78
Francisco Beltrão	50	006/2024 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 883,12
Campo Mourão	50	005/2024 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 868,54

CURITIBA, 29 DE ABRIL DE 2024.

RENAN KUSTER DE AZEVEDO
ANALISTA DE TI – DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

SÉRGIO MERLIN BAÚ JUNIOR
SUPERVISOR – DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Assinatura Qualificada realizada por: **Renan Kuster de Azevedo** em 29/04/2024 15:06, **Sergio Merlin Bau Junior** em 29/04/2024 16:08. Inserido ao protocolo **21.743.772-5** por: **Renan Kuster de Azevedo** em: 29/04/2024 15:06. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **bf519b8675877b0c955b2c46c9dc94c2**.

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 12a
Mov. 6

Documento: **DocumentodeFormalizacaodeDemandaDFDCentraistelefonicas2024.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Renan Kuster de Azevedo** em 29/04/2024 15:06, **Sergio Merlin Bau Junior** em 29/04/2024 16:08.

Inserido ao protocolo **21.743.772-5** por: **Renan Kuster de Azevedo** em: 29/04/2024 15:06.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código:
bf519b8675877b0c955b2c46c9dc94c2.

2

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Estudo Técnico Preliminar

SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE TELEFONIA HÍBRIDA

PROCESSO nº 21.743.772-5

Estudo Técnico Preliminar elaborado pelo Departamento de Informática para contratação de Solução de Gerenciamento de Telefonia Híbrida para a Defensoria Pública do Estado do Paraná.

Defensoria Pública do Estado do Paraná
Coordenadoria-Geral de Administração
Departamento de Informática

CURITIBA
JULHO DE 2024

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

NOME	SETOR
RENAN KÜSTER DE AZEVEDO	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR(ES)
25/07/2024	01/DPE-PR	Estudo técnico preliminar / especificação técnica	Renan Küster de Azevedo

1. INTRODUÇÃO

O presente objeto teve início de análise através de procedimento instaurado pelo Departamento de Compras e Aquisições (DCA) e encaminhado ao Departamento de Informatica (DIF) para informar quanto a proximidade do fim da vigência das Atas de Registro de Preços n.º's 022 a 031/2023, provenientes do Pregão Eletrônico n.º' 028/2023 (P. 19.351.568-1), cujo objeto se trata da prestação de serviços de locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas Híbridas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE/PR) e avaliação sobre eventual necessidade abertura de novo procedimento de licitação para atendimento da demanda presentemente coberta pela respectiva ARP.

Após análise pelo DIF, considerando o encerramento das Atas de Registro de Preços vigentes (n.º's 022 a 031/2023), e a necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de telefonia fixa até que o novo modelo de serviço de telefonia IP seja implementado em conjunta com a Secretaria de Administração e Previdência do Estado do Paraná (SEAP) e a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (CELEPAR), identificou-se a necessidade de abertura de novo procedimento licitatório para atender as possíveis demandas institucionais futuras em novas sedes da DPE-PR no Estado, e informou-se à Coordenadoria-Geral de Administração (CGA).

A CGA encaminhou-se os autos ao Comitê de Contratações (Ccontrat) para avaliação, nos termos do art. 9º da Resolução DPG n.º 375/2023, visando a aberturas de novo procedimento licitatório. Em sequência, o DIF formalizou a demanda, apresentando o documento de formalização da demanda (DFD) para nova contratação.

A demanda foi pautada na 4ª Reunião Ordinária de 2024 do Comitê de Contratações, realizada no dia 02 de maio de 2024, na qual, foi autorizada a continuidade da presente contratação, com base na Res. DPG nº 375/2023, nos termos do art. 9º, e de acordo com o Plano de Contratações Anual de 2024, que já previa a presente contratação sob o registro n.º 059/2024.

Subsequente a CGA encaminhou-se os autos ao respectivo Órgão Técnico – Departamento de Informática, para elaboração de Estudo Técnico Preliminar, conforme disposições do art. 12 e seguintes da Res. DPG n.º 375/2023, com o prazo estabelecido para o dia 1º/08/2024.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, I)

2.1. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA A SER RESOLVIDO

O presente estudo visa assegurar a expansão dos serviços de telefonia fixa, a partir da contratação de novos serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas para a DPE-PR, tendo em vista o vencimento previsto para 15/08/2024 das atas de registro de preços 022/2023 a 031/2023, provenientes do Pregão Eletrônico 028/2023 (P.19.351.568-1).

A DPE-PR, em conjunto com a Secretaria de Administração e Previdência do Estado do Paraná (SEAP) e a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (CELEPAR), está atualmente em processo de elaboração para a contratação de um novo serviço de telefonia baseado na tecnologia de Voz sobre Protocolo IP (VoIP). O objetivo dessa implementação é substituir o sistema de telefonia híbrida atualmente em uso. No entanto, até que haja garantia e uma data definida para a disponibilização desse serviço pela SEAP, torna-se fundamental a renovação dos contratos existentes e a priorização da elaboração de novo procedimento licitatório por se tratar de um serviço essencial. Isso permitirá a possibilidade novas contratações de serviços de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas para atender a eventuais demandas de sedes existentes e futuras, considerando o crescimento e expansão da Instituição em todo o Estado do Paraná.

2.2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO DENTRO DO CONTEXTO INSTITUCIONAL

Considerando que a Defensoria Pública é uma instituição que oferece assistência jurídica à população hipossuficiente do Paraná, e que sua expansão pode abranger todo o estado, propõe-se a criação de um sistema de registro de preços para a contratação de serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas à DPE-PR. Essa medida permitiria a contratação desses serviços para eventuais futuras sedes nos próximos dois anos, considerando o contínuo crescimento e expansão da instituição no Estado. Além disso, essa abordagem flexibiliza o atendimento a qualquer localidade que possa necessitar de serviços de telefonia fixa por meio das centrais

telefônicas até que seja possível realizar a contratação do novo modelo de telefonia IP com a SEAP e Celepar.

A presente contratação está relacionada e tem como requisito técnico a execução do contrato vigente 034/2022 com a operadora Claro Embratel. O objeto desse contrato é a contratação para futura e eventual prestação de serviços continuados de telefonia fixa comutada (STFC). Esses serviços incluem a realização de chamadas locais e de longa distância, com destino a telefones fixos e móveis, originadas de linhas analógicas ou de fluxos E1, bem como a recepção de chamadas em linhas convencionais – NR ou diretamente nos ramais DDR.

Esta contratação tem como objetivo suprir exclusivamente as novas demandas de centrais telefônicas para eventuais sedes da DPE-PR ou localidades que ainda não possuam o serviço contratado. Considera-se, portanto, que o escopo desta contratação abranja apenas centrais telefônicas de médio porte. Isso se deve ao fato de que sedes pequenas ou médias, que são o foco deste objeto, não requerem mais do que 50 ramais. Além disso, é importante destacar que as centrais de grande porte têm capacidade para até 160 ramais, mas sua adoção é desnecessária para o presente contexto e seus custos são significativamente mais elevados, variando de três a quatro vezes o valor de uma central de médio porte.

O circuito de voz dedicado à telefonia e interligado à central telefônica, acompanhado da provisão, por parte da operadora de uma faixa de 50 ramais, permitirá a realização e o recebimento de chamadas locais e de longa distância de telefones fixos e móveis na localidade, proporcionando comunicação interna e externa no contexto das atividades meio e fim nas novas sedes da DPE-PR, de forma análoga ao serviço já implementado em outras localidades da instituição.

3. PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, II)

Esta contratação encontra-se alinhada ao Plano de Contratação Anual (PCA) 2024 e aos seguintes itens do Planejamento Estratégico DPE PR 2019 – 2022[1]:

[1] Disponível em https://www.defensoriapublica.pr.def.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2022-04/planejamento_estrategico_-_dp_pr_1.pdf

- Buscar maior eficiência nos processos internos;
- Incentivar a adoção de soluções inovadoras;
- Assegurar a ampliação e atualização da infraestrutura tecnológica;
- Prestar serviço de qualidade ao cidadão;
- Ampliar a comunicação interna.

A Instituição mostra o seu comprometimento em modernizar e tornar suas operações mais eficazes, buscando a expansão e atualização da infraestrutura tecnológica, assim como o incentivo a adoção de soluções inovadoras, sempre com uma visão para o futuro.

De acordo com o prazo estipulado, o termo de referência deverá ser entregue até 5 de setembro de 2024. Além disso, considerando as etapas subsequentes no processo, o presidente do comitê de contratações determinou que o prazo para a conclusão da contratação é 25 de novembro de 2024.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, III)

4.1. Requisitos legais

- Aplicam-se ao presente as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021 e legislação complementar, aplicáveis subsidiariamente, no que couber.
- Os diplomas legais acima indicados aplicam-se especialmente quanto aos casos omissos.

4.2. Requisitos de negócio

- A solução deve possibilitar o uso de telefones analógicos e digitais para receber e realizar chamadas telefônicas.

Acesso realizado em 15 de dezembro de 2023.

- A solução deve ser compatível com os telefones analógicos já disponíveis no ambiente da DPE-PR.
- A solução deve possibilitar o uso de telefones IP para receber e realizar chamadas telefônicas.
- A solução deve possibilitar o uso de softphones para receber e realizar chamadas telefônicas.
- A solução deve ser compatível com o serviço de telecomunicação já contratado.
- A solução deve fornecer recurso de conferência para participantes, sejam eles internos ou externos.
- A solução deve permitir a realização de uma ampla gama de configurações, disponibilizando recursos comuns a esse tipo de equipamento, como unidade de resposta audível (URA), desvio de chamada, captura de chamadas, siga-me, busca em grupo, aviso de chamada em espera, etc.

4.3. Requisitos técnicos

Os requisitos técnicos definem as características e funcionalidades da solução de rede sem fio a ser adquirida pela DPE-PR. São baseados nas necessidades de negócio, e devem garantir que a solução atenda aos objetivos estratégicos e operacionais.

São considerados requisitos essenciais da Solução de Gerenciamento de Telefonia híbrida a ser contratada:

ITEM 1 - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

CARACTERÍSTICAS GERAIS DA CENTRAL TELEFÔNICA (ITEM 1)

- O sistema telefônico deverá ser híbrido, com tecnologia CPCT IP/CPA- T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.
- O sistema telefônico deverá possuir interfaces de ramais analógicos (FXS), permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;

- Possibilitar a utilização de troncos digitais (E1) para acesso à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- Suportar interfaces de troncos digitais (E1) que operem no mínimo através do protocolo R2-Digital e ISDN PRI.
- Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- Permitir a conexão de ramais DTMF ou PULSO.
- Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.
- Deve prover o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).
- Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.
- O sistema deverá possuir roteamento automático para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Routing"). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;
- O Sistema deverá possuir recurso interno de Atendimento Digital.
- O sistema deverá possuir porta de comunicação de rede padrão Ethernet (RJ-45), que possibilite o acesso ao sistema pela rede, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação e supervisão do equipamento.
- Deverá ser fornecido o recurso de música em espera interna ao sistema, através da gravação de arquivos de áudio .wav ou .mp3.
- O Sistema Telefônico deverá permitir atividades de programação e supervisão de forma remota, através de microcomputador com sistema operacional Windows 7 ou superior, com software de gerenciamento (deverá ser fornecido licença sem limite de expiração para a DPPR) ou através de interface Web, utilizando-se a

rede de dados da DPE-PR (LAN/WAN). Deve-se implementar controle de acesso, mediante "usuário" e "senha", à área de supervisão/gerência do sistema.

- Deve-se permitir, no mínimo, as seguintes atividades de programação e supervisão:
- Backup dos dados de configuração do Sistema Telefônico em memória não volátil;
- Configuração de categorias de acesso às linhas externas para os ramais;
- Configuração das funcionalidades de Atendimento Digital (alteração da música de atendimento/anúncios);
- Configuração do recurso de música em espera;
- Configuração de facilidades básicas para os ramais;
- Verificação de status de funcionamento das portas de ramais e troncos;
- O Sistema Telefônico ofertado deverá estar habilitado para monitoramento remoto, via IP, através do protocolo de gerência SNMP; deve-se permitir no mínimo as consultas e/ou traps SNMP especificadas nos subitens abaixo. Caso o sistema ofertado disponibilize as informações solicitadas nos subitens abaixo utilizando-se um software de gerência proprietário, o mesmo deverá ser ofertado com licenciamento para todas as centrais telefônicas que possam, eventualmente, ser adquiridas neste Objeto.
- Status de funcionamento das placas/interfaces internas do sistema telefônico ofertado;
- Status de funcionamento das portas de troncos e de ramais analógicos;
- Status de funcionamento dos troncos digitais;
- Status de funcionamento dos troncos IP-SIP disponibilizados;

DAS FACILIDADES DO SISTEMA (ITEM 1)

- Fornecer recurso de conferência para, no mínimo, 5 participantes, sejam eles internos ou externos;
- Bloqueios - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).

- Possuir diversas classes de categorias para os ramais, com a finalidade de controlar o acesso às linhas analógicas e digitais.
- Busca em Grupo - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.
- Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.
- Captura de Chamadas - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.
- Permitir a formação de no mínimo 20 grupos de captura.
- Efetuar transferência nas chamadas de entrada e saída, segundo suas categorias.
- Chamada de retorno automático – rechamada – para ligações entre ramais.
- Repetição do último número discado, para todos os ramais.
- Deverá ser possível a alteração da numeração de ramais através do terminal de gerenciamento da central telefônica, sem a necessidade de realizar alterações na estrutura física da rede telefônica.
- Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.
- Deve prover recurso de cadeado eletrônico.
- Aviso de chamada em espera: o sistema deverá possibilitar o aviso ao ramal ocupado de que existe uma chamada em espera por um sinal, sem que haja interferência da telefonista na ligação (esta funcionalidade deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos).

DA TECNOLOGIA DE TELEFONIA IP (ITEM 1)

- O sistema deverá permitir implantar tráfego de voz sobre IP (VoIP) na rede LAN/WAN.
- A conexão de múltiplos sistemas mediante protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de voz e transmissão de dados da rede existente, deverá ser possível sem a necessidade de instalação de hardware específico para protocolos de voz (E1, ISDN, FXS, FXO) nos ativos de rede existentes, ou substituição dos mesmos.

- O sistema de telefonia IP deverá operar baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), além de atender as RFCs recomendadas pela Anatel, possuindo no mínimo 30 canais disponíveis.
- O sistema de telefonia IP deverá permitir a integração com servidores SIP Server/Proxy, através do protocolo aberto SIP.
- O sistema de telefonia IP deverá usar compressão de voz baseada nos padrões G.729 e G.711, realizando ainda cancelamento de eco e supressão de silêncio com geração de ruído de conforto, sendo todos esses requisitos aplicáveis tanto para as chamadas entre diferentes sistemas quanto na eventual conexão com telefones IP ou programas 'softphones'. O sistema deve, ainda, permitir a utilização do codec G.729 em todos os canais simultaneamente.
- O sistema de telefonia IP deverá possuir suporte a Qualidade de Serviços (QoS), para tráfego de voz na rede TCP/IP, devendo utilizar padrão ToS ou DiffServ ou protocolo equivalente que atenda a mesma finalidade.
- Deve possuir e permitir a implantação de troncos IP, sendo no mínimo 30 (trinta) canais iniciais, ou seja, deverá possibilitar 30 (trinta) conversações simultâneas com outros sistemas interligados via rede TCP/IP.
- O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal.
- O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).
- O sistema deverá permitir encaminhar chamadas, através da rede IP interna da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR) para centrais telefônicas Panasonic, modelo KX-NS500, KX-NS600 e KX-NS1000 e sistemas de centrais telefônicas virtuais, como Asterisk.

DO SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA (ITEM 1)

- A contratada deverá fornecer e instalar sistemas de suprimento de energia elétrica para a central telefônica, contemplando um conjunto de baterias.
- O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falta de energia, a operação do equipamento por no mínimo 30 (trinta) minutos ininterruptos considerando o

consumo de 50% (cinquenta por cento) da carga máxima que deve ser consumida pelo sistema telefônico ofertado.

- O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.
- Fica a cargo da CONTRATADA a instalação de recursos que forneçam maior proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes aos sistemas telefônicos ofertados de forma a evitar futuras despesas com trocas de equipamentos defeituosos por conta dos eventos mencionados.

DO SISTEMA TELEFÔNICO DE MÉDIO PORTE (ITEM 1)

- Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:
- 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2- Digital;
- 48 portas para ramais analógicos;
- 30 ramais IP;
- Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:
- Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;
- Deve ter capacidade para, no mínimo, 30 (trinta) atendimentos simultâneos (trinta canais de voz);
- Deve suportar o uso de softphones em computadores;
- Deve permitir o funcionamento de no mínimo 30 (trinta) ramais IPs para efetuar e receber ligações a partir de telefones IPs e softphones, incluindo todas as licenças necessárias que devem ser fornecido pela CONTRATADA;
- Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;
- Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

- Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3 ou semelhante;
- Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s)
- Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:
- A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3 ou semelhante.
- O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.
- Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão.
- Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);
- Porta TCP/IP – Ethernet;
- O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através incrementando o número de portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IP SIP;
- Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica;
- O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;
- A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 1 e seus subitens;

DOS TERMINAIS TELEFÔNICOS PARA OS USUÁRIOS (ITEM 1)

- Compatível com a central telefônica instalada;
- Cor predominante preto ou grafite;
- Possuir display gráfico com luz de fundo com pelo menos 128 x 32 pixels;
- Protocolo SIP;
- Suporte a 1 (uma) conta SIP;
- Suportar os codecs G.711 e G.729ab;
- Tecla de menu Viva-voz;

- Tecla de menu Mute;
- Teclas para ajuste de volume de áudio e campainha;
- 2 portas Ethernet de 10/100 Mbps ou superior;
- Possibilitar a alimentação por PoE (Power over Ethernet) padrão 802.3af, assim como por fonte de alimentação externa.

DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA (ITEM 1)

- A CONTRATADA deverá executar os serviços instalação e configuração de centrais telefônicas em cada localidade contratada. Os serviços de instalação dos Sistemas Telefônicos serão acompanhados por funcionário da CONTRATANTE (nomeado de Fiscal da CONTRATADA) que será responsável por fiscalizar os trabalhos a serem realizados pela CONTRATADA, bem como, por solicitar, durante a execução dos serviços, a configuração de qualquer recurso disponível no Sistema.
- Todos os equipamentos devem ser instalados e testados pela CONTRATADA com todos os softwares, componentes e acessórios ativados e prontos para uso.
- Instalação física e configuração do Sistema Telefônico de Médio porte e do respectivo Sistema de Suprimento de energia elétrica pela CONTRATADA;
- Nenhum ambiente de concentração de conectividade deverá ficar exposto, devendo ficarem devidamente acomodados em rack, conforme normas e padrões de rede.
- Todas as conexões da central telefônica com a rede de ramais devem ser executadas em rack 19”, contemplando o fornecimento pela CONTRATADA de patch panel, voicepanel, patch cords, cabos cci e demais itens/acessórios necessários ao perfeito funcionamento, organização e estética da solução.
- A Central Telefônica deverá ser acomodada no rack existente e, caso não a comporte, a CONTRATADA deverá fornecer outro rack e os respectivos materiais de fixação e conectividade as suas expensas, sem ônus adicional a contratante.
- A CONTRATADA deverá espelhar os ramais analógicos e os troncos analógicos do Sistema Telefônico ofertado nos patch panels do Rack acima mencionado.

- Todos os patch cords necessários (CCI ou UTP categoria 6 ou superior, a ser definido durante a instalação) para ligar os ramais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- Disponibilização dos ramais analógicos para os diferentes setores da localidade utilizando-se os pontos telefônicos existentes e os instalados pela CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá configurar todos os ramais e troncos analógicos/digitais/IP a serem instalados na localidade de acordo com as necessidades da DPE-PR. Estas configurações envolvem toda e qualquer funcionalidade existente na central telefônica.
- A CONTRATADA deverá definir os grupos de atendimento e grupos de captura.
- A CONTRATADA deverá configurar os recursos de Atendimento Digital. Esta configuração poderá ser realizada através do fornecimento, por parte da CONTRATANTE, do arquivo .wav com a gravação para o atendimento automático.
- No atendimento automático, o direcionamento das ligações, após o usuário digitar a opção desejada, deverá ser realizado, preferencialmente, utilizando-se grupos de atendimentos de forma a permitir que uma ligação seja encaminhada para um dos ramais, não ocupados, pertencente àquele grupo de atendimento.
- A CONTRATADA deverá configurar a funcionalidade de SIP trunk ou SIP proxy para permitir o roteamento das ligações através da rede de dados da CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá auxiliar na definição do plano de numeração da CONTRATANTE e deverá implantá-lo no referido Sistema Telefônico.
- A CONTRATADA deverá realizar testes de ligações utilizando-se troncos analógicos, digitais (se aplicável) e troncos SIP.
- A CONTRATADA deverá configurar Bloqueio de ligações entrantes a cobrar.
- A CONTRATADA deverá configurar privilégio de ramais para ligações externas.
- A CONTRATADA deverá configurar o recurso de “Identificação do Número Chamador” tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos analógicos/digitais ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).

- Se necessário, realizar configuração de todos os Ramais disponibilizados na localidade em questão no possível futuro software de bilhetagem e tarifação centralizada;
- A CONTRATADA deverá fazer a instalação e configuração de todos os terminais telefônicos IP dos usuários;
- A CONTRATADA deverá instalar e configurar as demandas de softphones nos computadores dos usuários da localidade conforme necessidade da DPE-PR.
- Antes e durante a instalação da primeira localidade, a CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, um documento contendo uma série de operações a serem executadas após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, com o intuito de realizar verificações básicas do funcionamento dos Sistemas Telefônicos a serem instalados (Este documento será denominado como Plano de Testes).
- Deverá conter, no Plano de Testes, verificações das linhas telefônicas/fluxos E1, de funcionalidades dos ramais, atendimento automático, interconexão entre Sistemas Telefônicos via SIP, entre outros a serem definidos em momento oportuno.
- O Plano de Testes deverá ser executado, pela CONTRATADA, após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, na presença do Fiscal da CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá realizar um treinamento de operação do terminal telefônico para telefonista e dar instruções básicas sobre os recursos de telefonia disponibilizados aos usuários do local.
- Em cada instalação, após a execução dos serviços necessários, a CONTRATADA deverá elaborar relatório de instalação, relacionando por setor, os ramais, agrupamentos, permissões, e outras características a serem solicitadas em momento oportuno, os aparelhos telefônicos e seus respectivos números seriais e patrimoniais instalados, a quantidade de pontos de telefonia/lógica executados e a perfeita localização e identificação dos mesmos (esta informação será utilizada para verificar se para um determinado ponto de lógica/telefonia a responsabilidade pela garantia é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE). Este relatório

deverá ser assinado pelo técnico da CONTRATADA e pelo Fiscal da CONTRATADA e será fundamental para que os serviços prestados tenham o aceite formalizado por parte da CONTRATANTE.

4.4. Requisitos de Sustentabilidade

A contratação de sistemas de gerenciamento de chamadas telefônicas visa viabilizar a continuidade de serviços de telecomunicações, de modo a reduzir a necessidade de deslocamento do público interno e externo da instituição, contribuindo, dessa forma, para a redução do consumo de combustíveis fosseis, tornando as atividades institucionais mais sustentáveis. Além do mais, as centrais telefônicas utilizam para sua operação a energia elétrica, que no Brasil é gerada a partir de fontes majoritariamente renováveis e sustentáveis, como energia solar, eólica, geotérmica e hidroelétrica.

Quanto a constituição física dos equipamentos a serem locados ou adquiridos, entende-se que os dispositivos eletrônicos podem ser reutilizados diversas vezes e reciclados após tornarem-se obsoletos, inclusive do que diz respeito as baterias a serem utilizadas no sistema

Com base no exposto, conclui-se que a presente contratação apresenta relativo baixo impacto ambiental.

4.5. Requisitos de Qualificação técnica

Entende-se a necessidade de apresentação pelo fornecedor de pelo menos 01 (uma) certidão ou atestado de capacidade técnica, com dados precisos, e fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, os quais comprovem o fornecimento dos itens em cada lote arrematado, com características semelhantes ao do objeto da presente contratação.

4.6. Subcontratação.

Não será admitida subcontratação do objeto licitatório.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO (art. 18, §1º, V)

5.1. Tecnologias de telefonia

Existem três principais opções de tecnologia de telefonia disponíveis no mercado: telefonia analógica, telefonia digital e telefonia IP (VoIP). A seguir é realizada uma rápida descrição para cada uma delas.

5.1.1. Telefonia analógica

A telefonia analógica é uma tecnologia antiga que está entrando em desuso. Segundo o site da empresa Plurisistemas[2], a telefonia analógica "...é uma rede usada para transmitir chamadas através de fios telefônicos que transportam dados de voz analógicos". Segundo o site da empresa Telemundi[3], nessa tecnologia, as linhas analógicas de telefonia são entregues pela operadora através de um par de fios metálicos a ser conectado diretamente ao telefone ou a um PABX através de placas de tronco analógico.

5.1.2. Telefonia digital (E1 ou ISDN)

Segundo a empresa Telemundi, na telefonia digital, as linhas digitais são entregues pelas operadoras através de dois pares metálicos, fibra óptica ou VoIP, que são ligados a um modem ou gateway de voz, sendo conectadas à um PABX através de uma placa de tronco digital E1 ou ISDN.

5.1.3. Telefonia IP (VoIP)

Segundo o site da empresa Telemundi, na telefonia IP ou VoIP, as linhas são entregues através da Internet utilizando cabo de rede UTP e são ligadas a um aparelho IP, computador, ATA, ou celular através de um aplicativo softphone.

5.2. Central telefônica

A central telefônica (ou PABX) é um componente essencial para o funcionamento de serviços de telefonia digital ou VoIP, e são utilizadas para conectar os aparelhos ou softwares de telefonia de uma empresa à rede STFC de uma operadora de

[2] Disponível em https://www.plurisistemas.com/telefonia-digital-e-analogica/
Acesso realizado em 14 de março de 2022.
[3] Disponível em https://telemundi.com.br/blog/linha-analogica-digital-ou-ip-qual-diferenca/
Acesso realizado em 14 de março de 2022.

telecomunicações. Esses dispositivos podem ser implantados nos formatos locais ou em nuvem.

A implementação da tecnologia de telefonia digital é o elemento primordial da solução nas localidades da DPE-PR, ao passo que o serviço de telefonia VoIP é considerado uma opção alternativa em localidades menores para permitir a interconexão de ramais locais e a utilização de softphones exclusivamente.

5.2.1. Central telefônica local

A central telefônica implementada de forma local consiste em um dispositivo físico ou virtual instalado dentro do ambiente computacional de uma empresa. Normalmente nesse modelo o equipamento é conectado à rede de telefonia através de linhas analógicas, digitais ou VoIP, através de um cabo de par metálicos ou fibra óptica entregue pela operadora de telecomunicações dentro do ambiente da empresa. Os serviços de telefonia desse formato normalmente podem ser utilizados apenas dentro do ambiente da contratante.

5.2.2. Central telefônica em nuvem

A central telefônica implementada em nuvem consiste em um dispositivo físico ou virtual instalado fora do ambiente computacional da empresa que contratou o serviço. Normalmente, nesse modelo os aparelhos ou softwares de telefonia da empresa contratante se conectam ao PABX através da Internet, podendo assim os serviços de telefonia serem utilizados a partir de qualquer local.

6. AVALIAÇÃO DE SOLUÇÕES

Conforme mencionado no tópico 2, a partir de 2025, a DPE-PR adotará um novo sistema de telefonia baseado na tecnologia de Voz sobre o Protocolo IP (VoIP). Essa mudança ocorrerá após a contratação do serviço em conjunto outros órgãos do Estado do Paraná, conforme processo conduzido pela SEAP. Com essa transição, a telefonia digital e analógica será descontinuada da Instituição.

A presente contratação está relacionada e tem como requisito o contrato nº 034/2022 celebrado entre a DPE-PR e operadora de telecomunicações Embratel. O

objetivo deste é garantir a prestação contínua dos serviços de telefonia fixa comutada (STFC) que incluem chamadas locais e de longa distância para telefones fixos e móveis, originadas de linhas analógicas ou fluxos E1, bem como a recepção de chamadas em linhas convencionais (NR) ou diretamente nos ramais DDR.

Além disso, a contratação visa assegurar a expansão dos serviços de telefonia fixa por meio do uso de centrais telefônicas para eventuais novas sedes da DPE-PR, tendo em vista que as atas de registro de preços 022/2023 à 031/2023, provenientes do Pregão Eletrônico 028/2023 (P.19.351.568-1), estão previstas para vencer em 15/08/2024.

No que diz respeito às centrais telefônicas, conforme descrito nas seções anteriores, existem duas opções: implementações locais e em nuvem. É amplamente reconhecido que o modelo em nuvem é mais adequado para a telefonia IP, enquanto a telefonia híbrida, atualmente contratada, requer a utilização de centrais implantadas localmente. Portanto, não consideraremos a possibilidade de mudança de tecnologia neste momento. O objetivo é garantir a expansão dos serviços de telefonia fixa para atender a eventuais novas demandas, enquanto o processo de adoção da telefonia IP pela SEAP está em andamento.

6.1. Cenários possíveis

Em relação a contratação de novos serviços relacionados às Centrais Telefônicas para a DPE-PR, consideram-se dois cenários que se apresentam como potenciais:

- Solução 1: Aquisição de centrais telefônicas;
- Solução 2: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas localmente.

6.2. ANÁLISE DAS SOLUÇÕES

6.2.1. SOLUÇÃO 1: AQUISIÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS

O primeiro cenário contempla a possibilidade da DPE-PR de adquirir as centrais telefônicas. No entanto, como sabido, as centrais físicas de telefonia híbrida não deverão ser utilizadas na Instituição por longos períodos de tempo e ficarão sem uso após a ativação dos serviços de telefonia IP.

Além disso, é importante considerar os custos adicionais associados à instalação, configuração e manutenção que são necessárias. Trata-se de uma solução em descontinuidade, de alta complexidade e que requer conhecimento especializado para garantir seu funcionamento adequado.

Vantagens identificadas na solução 1:

a. Os equipamentos adquiridos passam a incorporar o patrimônio da DPE-PR, não sendo necessário devolvê-los ao final da contratação.

Desvantagens identificadas na solução 1:

a. Os equipamentos adquiridos ficarão ociosos após o curto período em que devem permanecer em operação, o que resultará em uso pouco pertinente dos recursos públicos.
b. Caso ocorra algum problema com os dispositivos que afete sua capacidade parcial ou total de funcionamento, existe a possibilidade de interrupção dos serviços de telefonia na sede onde estão alocados, podendo a localidade ficar sem serviços de telefonia por longos períodos de tempo.
c. Atualmente, na Defensoria, não há pessoal especializado em telefonia para gerenciar os equipamentos.
d. A contratação de uma empresa especializada para realizar a instalação, configuração e manutenção no cenário de aquisição tornaria a solução muito cara e inviável.
e. A configuração e a manutenção de centrais telefônicas costumam ser atividades de relativa complexidade, exigindo um longo período de aprendizagem. Considerando que o período de utilização dos dispositivos locados será curto, haveria, portanto, baixo retorno sobre o investimento relacionado à capacitação de servidores.

Conclusão:

A solução de aquisição de centrais telefônicas para a DPE-PR apresenta várias desvantagens significativas que tornam esta alternativa pouco prática e economicamente inviável. Primeiramente, as centrais físicas de telefonia híbrida estariam em uso apenas por um curto período, tornando os equipamentos adquiridos obsoletos após a transição

para a telefonia IP no projeto advindo da SEAP, o que resultaria em desperdício de recursos públicos. Além disso, a ausência de pessoal especializado em telefonia na instituição implicaria na necessidade de contratar serviços externos para instalação, configuração e manutenção, elevando os custos totais do projeto.

Portanto, a aquisição de centrais telefônicas não é recomendada, dado o seu alto custo, complexidade de implementação e a ociosidade dos equipamentos após a transição para a telefonia IP.

SOLUÇÃO 2: CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO RELACIONADO À LOCAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS LOCALMENTE

No segundo cenário, propõe-se a contratação de uma empresa especializada para a prestação de serviços de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas localmente. Essa abordagem oferece várias vantagens em comparação com a aquisição direta dos equipamentos, especialmente considerando o contexto da DPE-PR, essa abordagem permitirá expandir o serviço atualmente contratado para novas localidades no Paraná e, por fim, facilitará a transição iminente para a telefonia IP em conjunto com a SEAP em momento oportuno.

Esta contratação tem como objetivo suprir exclusivamente as novas demandas de centrais telefônicas para eventuais sedes da DPE-PR ou localidades que ainda não possuam o serviço contratado. Considera-se, portanto, que o escopo desta contratação abranja apenas centrais telefônicas de médio porte. Isso se deve ao fato de que sedes pequenas ou médias, que são o foco deste objeto, não requerem mais do que 50 ramais analógicos.

Vantagens identificadas na solução 2:

a) A adoção da solução de locação evita a necessidade de aquisição de ativos que, em breve, se tornarão obsoletos e cairão em desuso. Isso permite uma utilização mais eficiente dos recursos públicos no novo modelo de sistema de telefonia IP que será implementado.

b) Maior segurança quanto a configuração e disponibilidade dos serviços de telefonia contratados.
c) Redução de custos operacionais e tempo despendido do departamento de informática da DPE-PR com a operação e manutenção das centrais telefônicas.
d) Em situações de falhas ou problemas técnicos com a central telefônica, a empresa contratada assume a responsabilidade de resolver essas questões de forma ágil, conforme o acordo de nível de serviço. Além disso, a manutenção preventiva regular contribui para minimizar o tempo de inatividade do serviço de telefonia.
e) Se houver avarias ou defeitos nos equipamentos, a contratada é responsável por realizar a substituição imediata, garantindo a continuidade operacional do serviço de telefonia.
f) A empresa contratada deverá disponibilizar todos os recursos essenciais para o sistema de telefonia, conforme especificado no termo de referência. Esses recursos incluem, por exemplo, o fornecimento de um rack adequado para acomodar os equipamentos de telefonia no datacenter, garantindo organização e segurança. Além disso, será responsável pela instalação de nobreaks exclusivos para o serviço contratado, a fim de manter a continuidade dos serviços em caso de quedas de energia. Também deverá fornecer os aparelhos de telefone, considerando as quantidades e características técnicas definidas no termo de referência, bem como outros equipamentos especificados.

Desvantagens identificadas na solução 2:

a) Embora a locação possa diminuir os custos iniciais, ela pode resultar em despesas recorrentes que, ao longo do tempo, podem ultrapassar o custo de aquisição dos equipamentos.
b) A qualidade do serviço de manutenção e suporte técnico pode variar com o tempo ou dependendo da empresa contratada. É essencial assegurar que o Acordo de Nível de Serviço (SLA) seja rigorosamente cumprido, mas ainda assim há um risco de variações na qualidade do atendimento.

A gestão de um contrato de locação de serviços envolve monitorar a conformidade com os termos acordados, realizar avaliações periódicas e gerenciar a relação com o fornecedor.

Conclusão:

A solução de contratação de prestação de serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas localmente apresenta-se como uma abordagem vantajosa para a DPE-PR. Além de evitar a obsolescência rápida de ativos, ela proporciona maior segurança e eficiência na configuração e disponibilidade dos serviços de telefonia. A redução de custos operacionais e do tempo despendido pelo departamento de informática, juntamente com a responsabilidade da empresa contratada em resolver problemas técnicos de forma ágil, são pontos positivos significativos. A manutenção preventiva regular e a substituição imediata de equipamentos defeituosos garantem a continuidade operacional do serviço de telefonia.

Ademais, a empresa contratada será responsável por fornecer todos os recursos essenciais especificados no termo de referência, incluindo racks adequados, nobreaks exclusivos e aparelhos telefônicos, assegurando organização e segurança no datacenter.

Essa abordagem permitirá, ainda, a expansão do serviço atualmente contratado para novas localidades no Paraná, facilitando a transição iminente para a telefonia IP em conjunto com a SEAP no momento oportuno. Portanto, a contratação de uma empresa especializada para a prestação desses serviços emerge como uma solução eficiente e estratégica para a DPE-PR.

6.3. QUADRO COMPARATIVO

Tabela 1 - Quadro comparativo entre a Solução 1 e 2.

Aspecto relevante	Solução mais vantajosa	
	Solução 1 – aquisição	Solução 2 - locação
Economia a curto prazo (cenário de maior probabilidade)		**X**
Economia a longo prazo (cenário de menor probabilidade)	**X**	
Custo operacional para o quadro pessoal da DPE-PR		**X**
Disponibilidade e continuidade do serviço		**X**
Manutenção		**X**

6.4. ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Durante o processo de levantamento de mercado, foram analisadas duas soluções:

- Solução 1: Aquisição de centrais telefônicas;
- Solução 2: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas localmente.

A opção de contratar serviços de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas localmente, representada pela solução 2, é a mais adequada para o atual cenário da DPE-PR. Essa escolha se justifica pelo fato de a DPE-PR já utilizar esse modelo de contratação e pela possibilidade de expansão do serviço de telefonia para novas localidades no Paraná.

A adoção da solução de locação elimina a necessidade de aquisição de equipamentos que, em breve, se tornarão obsoletos e cairão em desuso após a contratação do serviço de telefonia IP em parceria com a SEAP. O serviço contratado proporciona maior segurança e disponibilidade dos serviços de telefonia, além de reduzir os custos operacionais e o tempo despendido pelo departamento de informática da DPE-PR.

Adicionalmente, a responsabilidade da Contratada abrange todos os recursos essenciais para o sistema de telefonia, incluindo o fornecimento da central telefônica, voicepainel, patchcords, aparelhos de telefonia, rack, nobreak, entre outros, bem como a prestação de serviços de instalação, configuração e manutenção para atendimento de chamados e resolução de problemas técnicos dentro de um acordo de nível de serviço estipulado em contrato.

6.5. LISTA DE POTENCIAIS FORNECEDORES/FABRICANTES

O quadro a seguir apresenta uma relação com alguns potenciais fornecedores para a solução escolhida.

Tabela 2 - Lista de potenciais fornecedores

Fornecedor	Site	Telefone
SIGMAFONE TELECOMUNICACOES LTDA	https://www.sigmatelecom.com.br/	(41) 3360-6677
R. A. TELECOMUNICACOES LTDA	https://www.ratelecom.com.br/	(11) 3322-9344
WECOM COMERCIO DISTRIBUICAO E SERVICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO S.A.	https://wecom.com.br/	(51) 3079-5000

Quadro 6 - Lista contendo alguns dos potenciais fornecedores da solução escolhida.

7. IMPACTOS AMBIENTAIS (art. 18, §1º, XII)

A seguir, apresentam-se os impactos ambientais previstos para adoção da solução de aquisição de webcams e headsets no ambiente institucional.

Tabela 3 - Impactos ambientais

Tipo do impacto	Impacto	Ações Mitigatórias proposta
Negativo	Produção de lixo reciclável proveniente das embalagens	Descarte correto das embalagens através dos sistemas de coleta seletiva.

	utilizada na acomodação e transporte dos itens contratados	
	Produção de lixo eletrônico ao final da vida útil do equipamento.	Destinação correta dos equipamentos, através de processo de desfazimento a ser promovido pela gestão de Patrimônio de Informática.
Positivo	Redução de deslocamentos oportunizado pela promoção de reuniões virtuais, e por conseguinte, redução da emissão de gases poluentes provenientes da queima de combustíveis fosseis usados nos sistemas de transporte.	Não se aplica.

8. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, IV)

Levando em consideração tanto a possibilidade de demanda atual quanto à possibilidade de atender novas sedes nos próximos dois anos, a metodologia adotada baseia-se no número de assinaturas de faixas de DDRs disponíveis no contrato 034/2022, celebrado entre a DPE-PR e a operadora Claro. Essa análise resultou em um quantitativo suficiente para suprir as necessidades de telefonia fixa da instituição, garantindo a operabilidade e qualidade serviço de telefonia para qualquer localidade pretendida.

8.1. Quantitativo máximo dos itens:

Foi estimado um quantitativo máximo de 18 centrais telefônicas de médio porte. Essa avaliação teve como base o requisito fundamental para a contratação, que é o número de assinaturas de faixas de DDRs disponíveis no contrato 034/2022, celebrado entre a DPE-PR e a operadora Claro. Atualmente, esse número é de 900 DDRs, sendo 50 o

número mínimo de uma assinatura de faixa de ramais, o que possibilitaria atender até 18 localidades. Essa quantidade demonstra ser coerente e suficiente para atender, nos próximos dois anos, as sedes existentes que ainda não possuem o serviço contratado e/ou eventuais novas sedes que possam surgir.

8.2. Pedido mínimo:

Inicialmente, considera-se a contratação de, pelo menos, 01 central telefônica de médio porte. Esta pode ser programada para atender alguma sede existente como por exemplo: União da Vitória, Apucarana, Umuarama, Paranavaí ou Pato Branco ou eventual nova sede que possa surgir durante esse período.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, VI)

Com o objetivo de estimar os custos de contratação de forma mais precisa, realizou-se uma consulta ao procedimento licitatório de objeto semelhante da DPE-PR, ocorrido em 2023. Nesse procedimento, foram contratadas 14 centrais telefônicas para as sedes da instituição, sendo 3 de grande porte para Curitiba e 11 de médio porte para a região metropolitana e o interior do Estado. Utilizaram-se os valores dessa contratação como base para estimar os custos das centrais de médio porte, buscando obter uma aproximação mais fiel à realidade.

Segue abaixo as informações referentes aos contratos celebrados pela DPE-PR, incluindo as localidades atendidas e os valores envolvidos das centrais de médio porte.

Tabela 4 - Estimativa do valor da contratação

Localidade	Quantidade de DDRs	Contrato / Empresa prestadora	Porte / Modelo de Central telefônica	Valor unitário
São José dos Pinhais	50	066/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 255,04
Ponta Grossa	50	083/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 522,22
Maringá	50	085/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 868,35
Londrina	50	085/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 868,35
Cascavel	50	065/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 816,82
Cornélio Procópio	50	082/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 700,40

Foz do Iguaçu	100	081/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 816,82
Paranaguá	50	079/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 255,04
Guarapuava	50	081/2023 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 872,78
Francisco Beltrão	50	006/2024 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 883,12
Campo Mourão	50	005/2024 - SIGMA	Médio / Panasonic IP KX-NS 500	R$ 868,54
Valor mensal (Média saneada) - Unitário		R$ 801,93		
Valor anual (média saneada) – Total unitário		R$ 9.623,16		
Valor total anual – Quantidade Máxima (18)		R$ 173.216,88		

Tabela 5 - Estimativa de valores de contratação - Demonstrativo dos valores.

ESTIMATIVA DE VALORES – DEMONSTRATIVO DOS VALORES					
SOLUÇÃO 2 – LOCAÇÃO DE CENTRAL TELEFÔNICA					
1ª Etapa					
Orçamento 1	R$255,04		**MÉDIA SANEADA**	**R$**	**702,50**
Orçamento 2	R$522,22		DP		245,6185876
Orçamento 3	R$868,35				
Orçamento 4	R$868,35				
Orçamento 5	R$816,82				
Orçamento 6	R$700,40				
Orçamento 7	R$816,82				
Orçamento 8	R$255,04				
Orçamento 9	R$872,78		COEF. VARIAÇÃO	**R$**	**34,96**
Orçamento 10	R$883,12		LIM. INFERIOR	R$	456,88
Orçamento 11	R$868,54		LIM. SUPERIOR	R$	948,12
2ª Etapa					
Orçamento 1	R$522,22		**MÉDIA SANEADA**	**R$**	**801,93**
Orçamento 2	R$868,35				
Orçamento 3	R$868,35				
Orçamento 4	R$816,82				
Orçamento 5	R$700,40		DP		119,3006248

Orçamento 6	R$816,82		COEF. VARIAÇÃO	**R$**	**14,88**
Orçamento 7	R$872,78		LIM. INFERIOR	R$	682,63
Orçamento 8	R$883,12				
Orçamento 9	R$868,54		LIM. SUPERIOR	R$	921,23

7. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 18, §1º, VIII)

Sugere-se que o parcelamento do objeto não seja aplicado a esta contratação. O objetivo desta contratação é suprir exclusivamente as novas demandas de centrais telefônicas para eventuais novas sedes da DPE-PR ou localidades que ainda não possuam o serviço contratado. Além disso, visa permitir a expansão dos serviços de telefonia fixa até que o novo modelo de serviço de telefonia IP seja implementado em conjunto com a Secretaria de Administração e Previdência do Estado do Paraná (SEAP). A quantidade mínima necessária é apenas uma central telefônica de médio porte, a ser definida e instalada em qualquer cidade do Estado do Paraná.

Quanto à destinação de participação por microempresas e empresas de pequeno porte prevista na Lei 123 de 2006, entende-se que a contratação não se enquadra no critério previsto no Inciso I do Art. 48, uma vez que o valor estimado para contratação ultrapassa o valor de R$80.000,00.

8. PROVIDÊNCIAS ADICIONAIS E CAPACITAÇÕES (art. 18, §1º, X)

8.1.Condição necessária para a instalação de central telefônica:

- A sede deve dispor de uma sala dedicada exclusivamente ao armazenamento do rack de dados, equipamentos de rede e patch panels. Caso esta condição não seja atendida, a instalação da central telefônica não poderá ser realizada. Ademais, na eventualidade de a sala e o rack de dados estarem presentes, mas não haver espaço físico suficiente no rack para a instalação da central telefônica, a empresa contratada deverá fornecer um rack exclusivo para acomodar a central telefônica e demais equipamentos durante toda a vigência do contrato.
- A consulta e a validação da viabilidade de instalação do circuito de voz e ativação de ramais DDR, conforme previsto no contrato 034/2022 celebrado entre a DPE-

PR e a Claro Embratel, é um requisito essencial para a solicitação de uma central telefônica em qualquer cidade.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (art. 18, §1º, XI)

Não há necessidade de contratações correlatas ou interdependentes. Mas sim a necessidade de possíveis adequações nas infraestruturas eletro lógicas de alguma eventual nova localidade ou existente que poderá receber a instalação de uma central telefônica, caso necessário.

10. MAPA DE RISCOS (art. 18, X)

A análise de risco relacionada a aquisição no presente estudo foi realizada adotando-se como referência o modelo de Mapa de Gerenciamento de Risco[4] disponibilizado pelo Ministério da Economia, tendo em vista que a DPE-PR ainda não possui uma metodologia própria estabelecida.

Com base no referido modelo, definiu-se, de maneia arbitrária, a seguinte escala de classificação de probabilidade e impacto:

Tabela 6 - mapa de risco

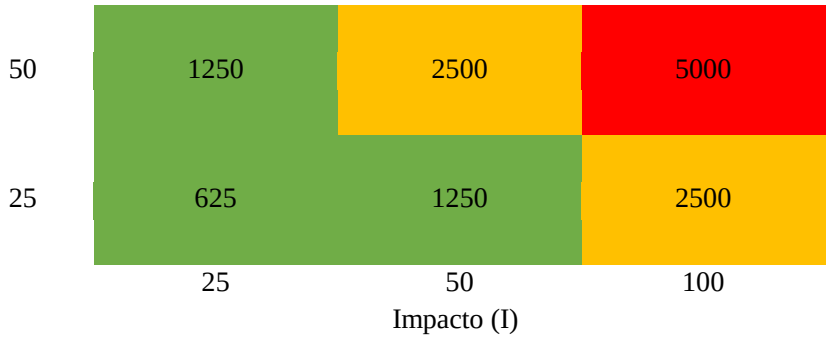
Classificação	Valor
Baixo	25
Médio	50
Alto	100

Escala de probabilidade e impacto adotada.

A partir da escala previamente definida, será adotada a seguinte matriz de probabilidade x impacto para a presente contratação:

Probabi	100	2500	5000	10000

[4] Disponível em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/3-mapa-de-gerenciamento-de-riscos-textual-v2.1.odt Acesso realizado em 10 de maio de 2024.



A seguir, relacionam-se os riscos identificados relacionados à contratação e ao uso do objeto a ser licitado:

ID	Risco	Relacionado ao (à):	P	I	Nível de Risco (PxI)
R1	Não aprovação do ETP	Planejamento da contratação	25	25	625
R2	Atrasos para execução do objeto	Gestão Contratual	25	50	1250
R3	Inexequibilidade do objeto após a celebração do contrato devido a abrupta valorização de moeda estrangeira em relação ao Real	Gestão Contratual	50	100	5000
R4	Empresa contratada não entrega o produto	Gestão Contratual	25	100	2500
R5	Licitação deserta ou fracassada	Seleção do fornecedor	25	100	2500

Riscos identificados relacionados ao objeto de contratação.

A seguir, apresenta-se o tratamento indicado para o risco R01.

Risco	Não aprovação do ETP		
R01	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto	Baixo	
	Dano 1:	Atraso na contratação do objeto.	
	Tratamento:	Prevenção	
	ID	Ação Preventiva	Responsável
	01	Elaboração do ETP buscando cumprir todos os requisitos necessários, conforme estabelecido na Lei 14.133 de 01 de abril de 2021, contemplando-se a realização de pesquisa de mercado abrangente para indicar a melhor solução tecnológica do ponto de vista técnico e econômico para a Instituição.	Departamento de Informática
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	01	Realização de ajustes no documento solicitando novamente a aprovação.	Departamento de Informática

Tratamento para o risco R01

A seguir, apresenta-se o tratamento indicado para o risco R02.

Risco	Atrasos para execução do objeto		
R02	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto	Alto	
	Dano 1:	Cumprimento do objeto dentro do(s) prazo(s) estabelecido(s).	
	Tratamento:	Prevenção e contingência	
	ID	Ação Preventiva	Responsável
	01	Atraso para início da execução do objeto.	Departamento de Informática
	02	Atraso na execução do objeto	Departamento de Informática
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	01	Aplicação de multa.	Departamento de Fiscalização de Contratos

Tratamento para o risco R02

A seguir, apresenta-se o tratamento indicado para o risco R03.

Risco	Inexequibilidade do objeto após a celebração do contrato devido a abrupta valorização de moeda estrangeira em relação ao Real		
R03	Probabilidade:	Média	
	Impacto	Alto	
	Dano 1:	Não entrega do objeto contratado.	
	Tratamento:	Prevenção e contingência	
	ID	Ação Preventiva	Responsável
	01	Realização de pesquisa de preço realista, buscando a composição de cesta de preços com base em informação de fontes variadas.	Departamento de Compras e Aquisições
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	01	Aplicação do recurso de reequilíbrio econômico-financeiro.	Departamento de Contratos

Tratamento para o risco R03

A seguir, apresenta-se o tratamento indicado para o risco R04.

Risco	Empresa contratada não entrega o produto		
R04	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto	Alto	
	Dano 1:	Atraso na contratação do objeto.	
	Tratamento:	Prevenção e contingência.	
	ID	Ação Preventiva	Responsável
	01	Execução de pagamento pelo objeto contratado apenas mediante previa liquidação na forma de recebimento provisório.	Departamento Financeiro
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	01	Desclassificação e penalização da proponente praticante do ilícito e prosseguimento do processo licitatório na forma da Lei 14.133.	Pregoeiro

Tratamento para o risco R04

A seguir, apresenta-se o tratamento indicado para o risco R05.

Risco	Licitação deserta ou fracassada		
R05	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto	Alto	
	Dano 1:	Atraso na contratação do objeto.	
	Tratamento:	Prevenção	
	ID	Ação Preventiva	Responsável
	01	Realização de pesquisa de mercado abrangente com pesquisas de Contratações públicas, propostas de fornecedores potenciais e sites de internet para estimar o valor médio de contratação. Comunicar os fornecedores interessados sobre a data do pregão eletrônico.	Departamento de Compras e Aquisições
	ID	Ação de Contingência	Responsável
	01	Realização de nova pesquisa de mercado e novo contato com todos os fornecedores potenciais.	Departamento de Compras e Aquisições

Tratamento para o risco R05

11. MATRIZ DE COMPETÊNCIAS (art. 18, X)

A matriz de competências apresentada identifica os departamentos e gestões a que compete determinadas atividades, sendo DIF (Departamento de Informática), DIM (Departamento de Infraestrutura e Materiais), DFC (Departamento de Fiscalização de Contratos), DCA (Departamento de Compras e Aquisições), DFI (Departamento Financeiro) e CGA (Coordenadoria-Geral de Administração).

Tabela 1 - Matriz de competências - DPE-PR

MATRIZ DE COMPETÊNCIAS	DIF/ Supervisão	DIF/Gestão de Patrimônio	DIF/Gestão de Infraestrutura Tecnológica	DIF/Gestão de Suporte Técnico	DIM/Gestão de Patrimônio	DFC	DCA	DFI	CGA
Designar Fiscal do Contrato						*			
Portaria Comissão de recebimento									*
Ordem de Fornecimento	*						*		
Recebimento provisório			*						
Recebimento definitivo		*	*			*			
Incorporação		*			*				
Montagem			*						
Distribuição	*	*	*		*				
Acionamento de garantia		*	*	*					
Fiscalização			*			*			
Sansões/ Advertências /Penalidades						*			*
Pagamentos								*	

12. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (art. 18, §1º, IX)

- A solução deve possibilitar a expansão do serviço de telefonia fixa para outras localidades do Paraná, onde eventualmente existir necessidade da contratação de ramais DDR e central telefônica até que o processo de contratação em conjunto com a SEAP esteja pronto.
- A solução deve possibilitar o uso de telefones analógicos e digitais para receber e realizar chamadas telefônicas.
- A solução deve ser compatível com os telefones analógicos já disponíveis no ambiente da DPE-PR.

- A solução deve possibilitar o uso de telefones IP para receber e realizar chamadas telefônicas.
- A solução deve possibilitar o uso de softphones para receber e realizar chamadas telefônicas.
- A solução deve ser compatível com o serviço de telecomunicação referente ao contrato 034/2022.
- A solução deve fornecer recurso de conferência para participantes, sejam eles internos ou externos.
- A solução deve permitir a realização de uma ampla gama de configurações, disponibilizando recursos comuns a esse tipo de equipamento, como desvio de chamada, captura de chamadas, siga-me, busca em grupo, aviso de chamada em espera, etc.
- A contratada deverá ser responsável por toda a instalação, configuração e manutenção da solução.
- A contratada deverá atender os chamados técnicos dentro do acordo de nível de serviço contratado.
- A contratada deverá substituir o hardware em caso de problemas e/ou defeitos técnicos dentro do acordo de nível de serviço contratado.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO (art. 18, §1º, XIII)

Este estudo técnico preliminar evidenciou que a contratação do objeto descrito é tecnicamente possível e de fundamental importância para subsidiar a possibilidade de expansão do serviço de telefonia fixa em 2025 a partir da contratação de serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas para a DPE-PR. Com a proximidade da vigência das atas e a iminente chegada do serviço de telefonia IP em conjunto com a SEAP e a Celepar em 2025, analisou-se a possibilidade de contratação de um serviço de características semelhantes para permitir essa expansão, que tem funcionado plenamente nas localidades da DPE-PR.

Além disso, essa contratação poderá flexibilizar o atendimento a qualquer eventual sede da Instituição no Paraná, desde que a Claro Embratel consiga atender à cidade com base no contrato 034/2022. Vale salientar que a conclusão da viabilidade não

considera aspectos financeiros, os quais deverão ser apreciados pela área competente da Instituição. Portanto, considerando os aspectos supracitados, a contratação pretendida mostra-se viável por meio da análise realizada.

Desta forma, conclui-se que a solução atende à demanda descrita no DFD e está em conformidade com o planejamento estratégico da instituição.

14. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (art. 18, §1º, VII)

Constituição de Sistema de Registro de Preço (SRP) para futura e eventual contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas Híbridas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR), contemplando a prestação de serviços de instalação, configuração, manutenção e suporte técnico, fornecimento de sistema de suprimento de energia, terminais telefônicos e demais equipamentos e acessórios necessários para o perfeito funcionamento da solução.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. OBJETO

1.1. Constituição de Sistema de Registro de Preço para futura e eventual contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas Híbridas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR), contemplando prestação de suporte, fornecimento de sistema de suprimento de energia e terminais telefônicos para usuários.

1.2. Resumo do Quantitativo do Objeto:

1.2.1. São itens da presente contratação:

1.2.2. LOTE ÚNICO - ITEM 1 – Solução composta pela locação de 01 (uma) Central Telefônica de MÉDIO PORTE, contemplando fornecimento, instalação, manutenção, configuração do equipamento, além de fornecimento, instalação e manutenção de 01 (um) de Sistema de Suprimento de Energia e 10 (dez) aparelhos de telefone IP para os usuários e de suporte técnico para toda a solução.

Tabela 7 - Resumo dos quantitativos

LOTE ÚNICO				
Item	Descrição	Nº - Gestão de Materiais e Serviços (GMS PR)	Pedido mínimo	Quantidade Máxima
1	Solução composta pela locação de 01 (uma) Central Telefônica de MÉDIO PORTE, contemplando fornecimento, instalação, manutenção, configuração do equipamento, além de fornecimento, instalação e manutenção de 01 (um) de sistema de suprimento de energia, 10 (dez) aparelhos de telefone IP para os usuários e de suporte técnico para toda a solução.	21193	1	18

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O presente estudo visa assegurar a expansão dos serviços de telefonia fixa da Defensoria Pública do Estado do Paraná, a partir da contratação de novos serviços

relacionados à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas de médio porte, tendo em vista o vencimento previsto para 15/08/2024 das atas de registro de preços 022/2023 a 031/2023, provenientes do Pregão Eletrônico 028/2023.

A contratação tem como objetivo suprir as novas demandas de centrais telefônicas para eventuais sedes da DPE-PR ou localidades que ainda não possuam o serviço contratado.

A contratação de serviços de locação e configuração de centrais telefônicas de telefonia híbrida é essencial para a continuidade da comunicação interna e externa da Defensoria. Isso permitirá que a instituição tenha uma comunicação rápida e eficiente, o que é fundamental para garantir acesso à justiça a todas as pessoas, além de garantir a segurança e privacidade dos usuários, e melhorar a eficiência e atendimentos da DPE-PR aos cidadãos.

O circuito de voz dedicado à telefonia e interligado à central telefônica, acompanhado da provisão, por parte da operadora de uma faixa de 50 ramais, permitirá a realização e o recebimento de chamadas locais e de longa distância de telefones fixos e móveis na localidade, proporcionando comunicação interna e externa no contexto das atividades meio e fim nas novas sedes da DPE-PR, de forma análoga ao serviço já implementado em outras localidades da instituição.

A Contratada deverá atender a eventuais demandas de qualquer município do Paraná em que a solução venha a ser instalada.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. ITEM 1 - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

3.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA CENTRAL TELEFÔNICA (ITEM 1)

3.2.1. O sistema telefônico deverá ser híbrido, com tecnologia CPCT IP/CPA- T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.

3.2.2. O sistema telefônico deverá possuir interfaces de ramais analógicos (FXS), permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;

3.2.3. Possibilitar a utilização de troncos digitais (E1) para acesso à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).

3.2.4. Suportar interfaces de troncos digitais (E1) que operem no mínimo através do protocolo R2-Digital e ISDN PRI.

3.2.5. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.

3.2.6. Permitir a conexão de ramais DTMF ou PULSO.

3.2.7. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.

3.2.8. Deve prover o recurso de "Identificação do Número Chamador" tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).

3.2.9. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.

3.2.10. O sistema deverá possuir roteamento automático para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo ("LCR - Least Cost Routing"). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;

3.2.11. O Sistema deverá possuir recurso interno de Atendimento Digital.

3.2.12. O sistema deverá possuir porta de comunicação de rede padrão Ethernet (RJ-45), que possibilite o acesso ao sistema pela rede, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação e supervisão do equipamento.

3.2.13. Deverá ser fornecido o recurso de música em espera interna ao sistema, através da gravação de arquivos de áudio .wav ou .mp3.

3.2.14. O Sistema Telefônico deverá permitir atividades de programação e supervisão de forma remota, através de microcomputador com sistema operacional Windows 7 ou superior, com software de gerenciamento (deverá ser fornecido licença sem limite de expiração para a DPPR) ou através de interface Web, utilizando-se a rede de dados da DPE-PR (LAN/WAN). Deve-se implementar controle de acesso, mediante "usuário" e "senha", à área de supervisão/gerência do sistema.

3.2.15. Deve-se permitir, no mínimo, as seguintes atividades de programação e supervisão:

3.2.16. Backup dos dados de configuração do Sistema Telefônico em memória não volátil;

3.2.17. Configuração de categorias de acesso às linhas externas para os ramais;

3.2.18. Configuração das funcionalidades de Atendimento Digital (alteração da música de atendimento/anúncios);

3.2.19. Configuração do recurso de música em espera;

3.2.20. Configuração de facilidades básicas para os ramais;

3.2.21. Verificação de status de funcionamento das portas de ramais e troncos;

3.2.22. O Sistema Telefônico ofertado deverá estar habilitado para monitoramento remoto, via IP, através do protocolo de gerência SNMP; deve-se permitir no mínimo as consultas e/ou traps SNMP especificadas nos subitens abaixo. Caso o sistema ofertado disponibilize as informações solicitadas nos subitens abaixo utilizando-se um software de gerência proprietário, o mesmo deverá ser ofertado com licenciamento para todas as centrais telefônicas que possam, eventualmente, ser adquiridas neste Objeto.

3.2.23. Status de funcionamento das placas/interfaces internas do sistema telefônico ofertado;

3.2.24. Status de funcionamento das portas de troncos e de ramais analógicos;

3.2.25. Status de funcionamento dos troncos digitais;

3.2.26. Status de funcionamento dos troncos IP-SIP disponibilizados;

3.3. DAS FACILIDADES DO SISTEMA (ITEM 1)

3.3.1. Fornecer recurso de conferência para, no mínimo, 5 participantes, sejam eles internos ou externos;

3.3.2. Bloqueios - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).

3.3.3. Possuir diversas classes de categorias para os ramais, com a finalidade de controlar o acesso às linhas analógicas e digitais.

3.3.4. Busca em Grupo - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.

3.3.5. Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.

3.3.6. Captura de Chamadas - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.

3.3.7. Permitir a formação de no mínimo 20 grupos de captura.

3.3.8. Efetuar transferência nas chamadas de entrada e saída, segundo suas categorias.

3.3.9. Chamada de retorno automático – rechamada – para ligações entre ramais.

3.3.10. Repetição do último número discado, para todos os ramais.

3.3.11. Deverá ser possível a alteração da numeração de ramais através do terminal de gerenciamento da central telefônica, sem a necessidade de realizar alterações na estrutura física da rede telefônica.

3.3.12. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.

3.3.13. Deve prover recurso de cadeado eletrônico.

3.3.14. Aviso de chamada em espera: o sistema deverá possibilitar o aviso ao ramal ocupado de que existe uma chamada em espera por um sinal, sem que haja interferência da telefonista na ligação (esta funcionalidade deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos).

3.4. DA TECNOLOGIA DE TELEFONIA IP (ITEM 1)

3.4.1. O sistema deverá permitir implantar tráfego de voz sobre IP (VoIP) na rede LAN/WAN.

3.4.2. A conexão de múltiplos sistemas mediante protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de voz e transmissão de dados da rede existente, deverá ser possível sem a necessidade de instalação de hardware específico para protocolos de voz (E1, ISDN, FXS, FXO) nos ativos de rede existentes, ou substituição dos mesmos.

3.4.3. O sistema de telefonia IP deverá operar baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), além de atender as RFCs recomendadas pela Anatel, possuindo no mínimo 30 canais disponíveis.

3.4.4. O sistema de telefonia IP deverá permitir a integração com servidores SIP Server/Proxy, através do protocolo aberto SIP.

3.4.5. O sistema de telefonia IP deverá usar compressão de voz baseada nos padrões G.729 e G.711, realizando ainda cancelamento de eco e supressão de silêncio com geração de ruído de conforto, sendo todos esses requisitos aplicáveis tanto para as chamadas entre diferentes sistemas quanto na eventual conexão com telefones IP ou programas 'softphones'. O sistema deve, ainda, permitir a utilização do codec G.729 em todos os canais simultaneamente.

3.4.6. O sistema de telefonia IP deverá possuir suporte a Qualidade de Serviços (QoS), para tráfego de voz na rede TCP/IP, devendo utilizar padrão ToS ou DiffServ ou protocolo equivalente que atenda a mesma finalidade.

3.4.7. Deve possuir e permitir a implantação de troncos IP, sendo no mínimo 30 (trinta) canais iniciais, ou seja, deverá possibilitar 30 (trinta) conversações simultâneas com outros sistemas interligados via rede TCP/IP.

3.4.8. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal.

3.4.9. O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

3.4.10. O sistema deverá permitir encaminhar chamadas, através da rede IP interna da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR) para centrais telefônicas Panasonic, modelo KX-NS500, KX-NS600 e KX-NS1000 e sistemas de centrais telefônicas virtuais, como Asterisk.

3.5. DO SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA (ITEM 1)

3.5.1. A contratada deverá fornecer e instalar sistemas de suprimento de energia elétrica para a central telefônica, contemplando um conjunto de baterias.

3.5.2. O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falta de energia, a operação do equipamento por no mínimo 30 (trinta) minutos ininterruptos considerando o consumo de 50% (cinquenta por cento) da carga máxima que deve ser consumida pelo sistema telefônico ofertado.

3.5.3. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.

3.5.4. Fica a cargo da CONTRATADA a instalação de recursos que forneçam maior proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes aos sistemas telefônicos ofertados

de forma a evitar futuras despesas com trocas de equipamentos defeituosos por conta dos eventos mencionados.

3.6. DO SISTEMA TELEFÔNICO DE MÉDIO PORTE (ITEM 1)

3.6.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

3.6.2. 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2- Digital;

3.6.3. 48 portas para ramais analógicos;

3.6.4. 30 ramais IP;

3.6.5. Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:

3.6.6. Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;

3.6.7. Deve ter capacidade para, no mínimo, 30 (trinta) atendimentos simultâneos (trinta canais de voz);

3.6.8. Deve suportar o uso de softphones em computadores;

3.6.9. Deve permitir o funcionamento de no mínimo 30 (trinta) ramais IPs para efetuar e receber ligações a partir de telefones IPs e softphones, incluindo todas as licenças necessárias que devem ser fornecido pela CONTRATADA;

3.6.10. Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;

3.6.11. Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;

3.6.12. Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3 ou semelhante;

3.6.13. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s)

3.6.14. Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

3.6.15. A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3 ou semelhante.

3.6.16. O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

3.6.17. Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão.

3.6.18. Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

3.6.19. Porta TCP/IP – Ethernet;

3.6.20. O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através incrementando o número de portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IP SIP;

3.6.21. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 3.5;

3.6.22. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;

3.6.23. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em todo o item 1 e seus subitens;

3.7. DOS TERMINAIS TELEFÔNICOS PARA OS USUÁRIOS (ITEM 1)

3.7.1. Compatível com a central telefônica instalada;

3.7.2. Cor predominante preto ou grafite;

3.7.3. Possuir display gráfico com luz de fundo com pelo menos 128 x 32 pixels;

3.7.4. Protocolo SIP;

3.7.5. Suporte a 1 (uma) conta SIP;

3.7.6. Suportar os codecs G.711 e G.729ab;

3.7.7. Tecla de menu Viva-voz;

3.7.8. Tecla de menu Mute;

3.7.9. Teclas para ajuste de volume de áudio e campainha;

3.7.10. 2 portas Ethernet de 10/100 Mbps ou superior;

3.7.11. Possibilitar a alimentação por PoE (Power over Ethernet) padrão 802.3af ou por fonte de alimentação externa que deve estar inclusa.

3.8. DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA (ITEM 1)

3.8.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços instalação e configuração de centrais telefônicas em cada localidade contratada. Os serviços de instalação dos Sistemas Telefônicos serão acompanhados por funcionário da CONTRATANTE (nomeado de Fiscal da CONTRATADA) que será responsável por fiscalizar os trabalhos a serem realizados pela CONTRATADA, bem como, por solicitar, durante a execução dos serviços, a configuração de qualquer recurso disponível no Sistema.

3.8.2. Todos os equipamentos devem ser instalados e testados pela CONTRATADA com todos os softwares, componentes e acessórios ativados e prontos para uso.

3.8.3. Instalação física e configuração do Sistema Telefônico de Médio porte e do respectivo Sistema de Suprimento de energia elétrica pela CONTRATADA;

3.8.4. Nenhum ambiente de concentração de conectividade deverá ficar exposto, devendo ficarem devidamente acomodados em rack, conforme normas e padrões de rede.

3.8.5. Todas as conexões da central telefônica com a rede de ramais devem ser executadas em rack 19”, contemplando o fornecimento pela CONTRATADA de patch panel, voicepanel, patch cords, cabos cci e demais itens/acessórios necessários ao perfeito funcionamento, organização e estética da solução.

3.8.6. A Central Telefônica deverá ser acomodada no rack existente e, caso não a comporte, a CONTRATADA deverá fornecer outro rack e os respectivos materiais de fixação e conectividade as suas expensas, sem ônus adicional a contratante.

3.8.7. A CONTRATADA deverá espelhar os ramais analógicos e os troncos analógicos do Sistema Telefônico ofertado nos patch panels do Rack acima mencionado.

3.8.8. Todos os patch cords necessários (CCI ou UTP categoria 6 ou superior, a ser definido durante a instalação) para ligar os ramais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

3.8.9. Disponibilização dos ramais analógicos para os diferentes setores da localidade utilizando-se os pontos telefônicos existentes e os instalados pela CONTRATADA.

3.8.10. A CONTRATADA deverá configurar todos os ramais e troncos analógicos/digitais/IP a serem instalados na localidade de acordo com as necessidades da DPE-PR. Estas configurações envolvem toda e qualquer funcionalidade existente na central telefônica.

3.8.11. A CONTRATADA deverá definir os grupos de atendimento e grupos de captura.

3.8.12. A CONTRATADA deverá configurar os recursos de Atendimento Digital. Esta configuração poderá ser realizada através do fornecimento, por parte da CONTRATANTE, do arquivo .wav com a gravação para o atendimento automático.

3.8.13. No atendimento automático, o direcionamento das ligações, após o usuário digitar a opção desejada, deverá ser realizado, preferencialmente, utilizando-se grupos de atendimentos de forma a permitir que uma ligação seja encaminhada para um dos ramais, não ocupados, pertencente àquele grupo de atendimento.

3.8.14. A CONTRATADA deverá configurar a funcionalidade de SIP trunk ou SIP proxy para permitir o roteamento das ligações através da rede de dados da CONTRATANTE.

3.8.15. A CONTRATADA deverá auxiliar na definição do plano de numeração da CONTRATANTE e deverá implantá-lo no referido Sistema Telefônico.

3.8.16. A CONTRATADA deverá realizar testes de ligações utilizando-se troncos analógicos, digitais (se aplicável) e troncos SIP.

3.8.17. A CONTRATADA deverá configurar Bloqueio de ligações entrantes a cobrar.

3.8.18. A CONTRATADA deverá configurar privilégio de ramais para ligações externas.

3.8.19. A CONTRATADA deverá configurar o recurso de “Identificação do Número Chamador” tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos analógicos/digitais ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).

3.8.20. Se necessário, realizar configuração de todos os Ramais disponibilizados na localidade em questão no possível futuro software de bilhetagem e tarifação centralizada;

3.8.21. A CONTRATADA deverá fazer a instalação e configuração de todos os terminais telefônicos IP dos usuários;

3.8.22. A CONTRATADA deverá instalar e configurar as demandas de softphones nos computadores dos usuários da localidade conforme necessidade da DPE-PR.

3.8.23. Antes e durante a instalação da primeira localidade, a CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, um documento contendo uma série de operações a serem executadas após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, com o intuito de realizar verificações básicas do funcionamento dos Sistemas Telefônicos a serem instalados (Este documento será denominado como Plano de Testes).

3.8.24. Deverá conter, no Plano de Testes, verificações das linhas telefônicas/fluxos E1, de funcionalidades dos ramais, atendimento automático, interconexão entre Sistemas Telefônicos via SIP, entre outros a serem definidos em momento oportuno.

3.8.25. O Plano de Testes deverá ser executado, pela CONTRATADA, após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, na presença do Fiscal da CONTRATADA.

3.8.26. A CONTRATADA deverá realizar um treinamento de operação do terminal telefônico para telefonista e dar instruções básicas sobre os recursos de telefonia disponibilizados aos usuários do local.

3.8.27. Em cada instalação, após a execução dos serviços necessários, a CONTRATADA deverá elaborar relatório de instalação, relacionando por setor, os ramais, agrupamentos, permissões, e outras características a serem solicitadas em momento oportuno, os aparelhos telefônicos e seus respectivos números seriais e patrimoniais instalados, a quantidade de pontos de telefonia/lógica executados e a perfeita localização e identificação dos mesmos (esta informação será utilizada para verificar se para um determinado ponto de lógica/telefonia a responsabilidade pela garantia é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE). Este relatório deverá ser assinado pelo técnico da CONTRATADA e pelo Fiscal da CONTRATADA e será fundamental para que os serviços prestados tenham o aceite formalizado por parte da CONTRATANTE.

4. CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. Classifica-se o objeto como comum e simples, indicando que possui características amplamente encontradas no mercado e sem complexidade.

5. REGIME DE FORNECIMENTO

5.1. Sugere-se a modalidade de pregão eletrônico, com a finalidade de constituição de ata de registro de preço com validade de 1 (um) ano prorrogável conforme lei aplicável.

6. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

6.1. Sugere-se que seja Menor preço global do lote único.

6.2. Qualificação Técnico-Operacional

6.3. Sugere-se que a CONTRATADA deve apresentar pelo menos 01 (uma) certidão ou atestado de capacidade técnica, com dados precisos, e fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, os quais comprovem o fornecimento do item arrematado, com características semelhantes ao do objeto da presente contratação.

7. DA PARTICIPAÇÃO DE ME E EPP

7.1. Quanto a destinação exclusiva da participação por microempresas e empresas de pequeno porte prevista na Lei 123 de 2006, entende-se que a contratação não se enquadra no critério previsto no Inciso I do Art. 48, uma vez que o valor estimado para contratação ultrapassa o valor de R$ 80.000,00.

8. AMOSTRA

8.1. Não será exigida apresentação de amostra(s) para a presente licitação.

9. ENTREGA E PRAZO DE ENTREGA

9.1. A ENTREGA DO PRODUTO se caracteriza pela efetiva instalação e configuração integral dos equipamentos de telefonia, com todos os softwares descritos neste documento, em perfeitas condições de uso, nos locais que serão indicados pela CONTRATANTE em municípios do Estado do Paraná, além do sistema de nobreaks para alimentação e telefones.

9.2. A entrega deverá ocorrer em dia útil (previamente acordado com o responsável pelo recebimento), em horário entre as 10h00 e as 16h00, ou conforme especificado.

10. RECEBIMENTO

10.1. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

10.2. O Recebimento Provisório ocorrerá mediante emissão de Termo de Recebimento Provisório ou Declaração por servidor do Departamento de Informática ou do Departamento de Fiscalização de Contratos da CONTRATANTE no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a comunicação de ENTREGA DO PRODUTO.

10.3. RECEBIMENTO DEFINITIVO

10.4. O Recebimento Definitivo ocorrerá mediante emissão de Termo de Recebimento Definitivo ou Declaração por servidor do Departamento de Informática ou do Departamento de Fiscalização de Contratos da CONTRATANTE no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o RECEBIMENTO PROVISÓRIO caso se verifique que o objeto entregue atende a todos os itens de especificações técnicas estabelecidos no Termo de Referência no presente certame

11. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.1. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deve garantir o fornecimento de atualizações e correções para todos os equipamentos disponibilizados.

11.2. A prestação do serviço com a utilização de solução de telefonia fabricada por outra empresa não isenta a contratada da responsabilidade pela prestação do suporte, cabendo única e exclusivamente a esta garantir o atendimento de todos os requisitos relacionados no presente documento.

11.3. Durante o período de vigência do contrato, a contratada deve prestar suporte para diagnóstico, resolução de problemas e configuração de recursos, na modalidade 7 x 5, sendo 7 horas por dia e 5 dias da semana.

11.4. O acionamento do suporte técnico poderá ser realizado por telefone, sistema web para abertura de tickets ou e-mail.

11.5. Os prazos de atendimento de suporte técnico estão relacionados com criticidade e dispostos na tabela a seguir.

Tabela 8 - Criticidade, descrição e prazo para atendimento e soluções de problemas.

Criticidade	Descrição	Prazo para o 1º atendimento	Prazo para Solução
ALTA	Indisponibilidade generalizada do serviço e demais solicitações técnicas de alta criticidade.	02 horas	07 horas
MÉDIA	Problemas de funcionamento do sistema de telefonia a partir de ramais específicos que não afetem o funcionamento geral da solução.	04 horas	14 horas
BAIXA	Configuração de novos recursos das centrais telefônicas e demais solicitações técnicas não críticas.	06 horas	21 horas

11.6. Os prazos iniciam a contagem a partir da notificação, seja por abertura de ticket em sistema web, telefone ou e-mail. As horas indicadas na tabela são aquelas consideradas no item 11.3, ou seja, horas em que há atendimento de suporte. Exemplo: um atendimento de nível médio tem prazo para solução de 14 horas, isso quer dizer que a CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis para a solução da demanda.

11.7. Havendo problemas pontuais com o fornecimento de algum dos serviços a contratada deverá emitir um relatório, com evidências técnicas, indicando as causas que levaram ao mau funcionamento da solução para apreciação da DPE-PR.

11.8. Para a produção de evidências técnicas, a CONTRATADA poderá utilizar de ferramentas de diagnóstico, análise e capturas de pacote de rede, de forma que essa análise contemple a demonstração de perda de pacotes ou de outros problemas que podem afetar a qualidade da comunicação. Exemplo: Wireshark e PRTG Network Monitor.

11.9. Para cada relatório de situação pontual apresentado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará uma análise técnica e indicará o deferimento ou indeferimento do relatório apresentado.

11.10. O deferimento implicará no pagamento normal do serviço pontual fornecido, inclusive no período em que foi detectado pelo usuário um problema de natureza técnica.

11.11. O indeferimento implicará no desconto proporcional do serviço pontual fornecido referente ao período no qual foi detectado o problema técnico.

RENAN KUSTER DE AZEVEDO
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
ANALISTA DE TI

3

ANÁLISE ORÇAMENTÁRIA

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Rua Mateus Leme, 1908 - Bairro Centro Cívico - CEP 80530-010 - Curitiba - PR - https://www.defensoriapublica.pr.def.br/

DESPACHO

1. Certifico ter procedido a atualização da Anotação Orçamentária de Licitação que tem por objeto a formação de Registro de Preços para a futura despesa objeto deste procedimento administrativo, sendo consignando no prognóstico orçamentário o custo ao valor máximo homologados no Pregão Eletrônico 90010/2025, especificado na proposta comercial (doc 0078655).

2. Frisa-se que esta não é uma Indicação Orçamentária, com lastro na emissão da nota de reserva, seguida da Declaração do Ordenador de Despesas, atos a serem requeridos quando da geração da despesa, ao quantitativo da efetiva aquisição do objeto.

3. Retorna-se a CCON.

Documento assinado digitalmente por **ALESSANDRO APARECIDO COLONHEZI**, **Assessor**, em 28/05/2025, às 10:14, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.
Nº de Série do Certificado: 4687576843470485681

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.defensoria.pr.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0094895** e o código CRC **425195A0**.

4

PESQUISA DE PREÇO

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO:Região Centro-Ocidental - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
1	1	1	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	CONTRATO Nº 005/2024	R$ 868,54	R$ 868,54						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 29.500,00	R$ 29.500,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Centro-Oriental - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
2	1	2	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	1° Termo Aditivo ao CONTRATO Nº 083/2023	R$ 522,22	R$ 522,22						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Centro-Sul - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
3	1	1	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	1° Termo Aditivo ao CONTRATO Nº 081/2023	R$ 872,78	R$ 872,78						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 29.500,00	R$ 29.500,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Metropolitana - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
4	1	2	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	1° Termo Aditivo ao CONTRATO Nº 079/2023	R$ 255,04	R$ 255,04	R$ 255,04					
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81	R$ 973,81					
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00					
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00					
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00					
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						
			-											

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Noroeste - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
5	1	2	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	CONTRATO Nº 047/2024	R$ 888,67	R$ 888,67						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior
Gestão de Contratações
Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Norte-Central - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
6	1	2	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	1° Termo Aditivo ao CONTRATO Nº 085/2023	R$ 868,35	R$ 868,35						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						
			-											

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Norte-Pioneiro - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
7	1	2	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	CONTRATO Nº 082/2023	R$ 700,40	R$ 700,40						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Oeste - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
8	1	2	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	1° Termo Aditivo ao Contrato CONTRATO Nº 65/2023	R$ 816,82	R$ 816,82	R$ 816,82					
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81	R$ 973,81	R$ 973,81				
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00				
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						
			-											

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Sudeste - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
9	1	2	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	Pregão 28/23	R$ 871,57	R$ 871,57						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior

Gestão de Contratações

Coordenadoria de Contratações

-

MEMÓRIA DE CÁLCULO - MÉDIA SANEADA - Protocolo: 24.0.000001239-0 (P. 21.743.772-5)

DESCRIÇÃO: Região Sudoeste - Central Telefônica de MÉDIO PORTE

LOTE	ITEM(S)	QTD.	FONTE	CNPJ	EMPRESA (FORNECEDOR)	DADOS DA FONTE	PREÇO UN. (R$)	RODADA 1	RODADA 2	RODADA 3	RODADA 4	RODADA 5	RODADA 6	RODADA 7
10	**1**	**2**	Preços Públicos	13.950.733/0001-39	DPE/PR	1° Termo Aditivo ao Contrato CONTRATO Nº 006/2024	R$ 883,12	R$ 883,12						
			Preços Públicos	(UASG) 925055	PREFEITURA DE SÃO PAULO	PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024	R$ 973,81	R$ 973,81						
			Preços Públicos	13.100.722/0001-60	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA	TERCEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO 05/21-S	R$ 1.612,00	R$ 1.612,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 59.000,00	R$ 59.000,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 11.131,37	R$ 11.131,37						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 5.800,00	R$ 5.800,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.550,00	R$ 2.550,00						
			Cotação Direta			ORÇAMENTO	R$ 2.093,62	R$ 2.093,62						
							MEDIANA	**R$ 1.852,81**						

Foi considerado arredondamento de duas casas decimais para média e desvio padrão.

Nelson Cavalaro Junior
Gestão de Contratações
Coordenadoria de Contratações

-

5

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Constituição de Sistema de Registro de Preço para futura e eventual contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas Híbridas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR), contemplando prestação de suporte, fornecimento de sistema de suprimento de energia e terminais telefônicos para usuários.

2. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

Região Centro-Ocidental, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
1	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	1	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Centro-Oriental, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
2	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Centro-Sul, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008

ITEM	Cód. CATSER	DESCRIÇÃO DO OBJETO	QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)	VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)	VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO
3	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	1	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Metropolitana, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
4	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Noroeste, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
5	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Norte-Central, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008

ITEM	Cód. CATSER	DESCRIÇÃO DO OBJETO	QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)	VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)	VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO
6	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Norte-Pioneiro, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
7	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Oeste, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
8	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Sudeste, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
9	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

Região Sudoeste, conforme Lei Estadual no 15.825 de 2008					
ITEM	**Cód. CATSER**	**DESCRIÇÃO DO OBJETO**	**QUANTIDADE ESTIMADA (unidade)**	**VALOR UNITÁRIO MÁX. DA LOCAÇÃO (Mensal)**	**VALOR MENSAL MÁX. DA LOCAÇÃO**
10	4251	Central Telefônica de MÉDIO PORTE, conforme especificações técnicas e condições deste Termo de Referência.	2	R$ xxx	R$ xxx
TOTAL PARA O PERÍODO DE 12 MESES					**R$ xxx**

2.1. RESUMO DO QUANTITATIVO

2.2. Solução composta pela locação de Centrais Telefônicas de MÉDIO PORTE, onde a cada central locada incluirá o fornecimento, instalação, manutenção, configuração do equipamento, além de fornecimento, instalação e manutenção de 01 (um) de Sistema de Suprimento de Energia e 10 (dez) aparelhos de telefone IP para os usuários e de suporte técnico para toda a solução.

2.2.1. As sedes da DPE/PR podem ser consultadas no Site através do link: https://www.defensoriapublica.pr.def.br/Pagina/Locais-de-atendimento-presencial

2.3. DAS CONDIÇÕES GERAIS E ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA DE MÉDIO PORTE

2.3.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA CENTRAL TELEFÔNICA

2.3.1.1. O sistema telefônico deverá ser híbrido, com tecnologia CPCT IP/CPA- T – Central Privada de Comutação Telefônica Digital com Controle por Programa Armazenado Temporal que utilize técnicas de comutação IP-SIP.

2.3.1.2. O sistema telefônico deverá possuir interfaces de ramais analógicos (FXS), permitindo conexão de aparelhos telefônicos convencionais, de qualquer fabricante, cujas características estejam de acordo com as especificações e normas pertinentes;

2.3.1.3. Possibilitar a utilização de troncos digitais (E1) para acesso à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).

2.3.1.4. Suportar interfaces de troncos digitais (E1) que operem no mínimo através do protocolo R2-Digital e ISDN PRI.

2.3.1.5. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.

2.3.1.6. Permitir a conexão de ramais DTMF ou PULSO.

2.3.1.7. Permitir ligações DDR (Discagem Direta a Ramal), habilitando ou não essa funcionalidade por software do sistema.

2.3.1.8. Deve prover o recurso de “Identificação do Número Chamador” tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).

2.3.1.9. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.

2.3.1.10. O sistema deverá possuir roteamento automático para atender as diversas operadoras, tipos de entroncamento e seleção de acesso a Rota de Menor Custo (“LCR - Least Cost Routing”). Entende-se por Rota de Menor Custo à capacidade do sistema de permitir/bloquear o acesso de cada usuário às rotas principais/alternativas, bem como estabelecer prioridade de ocupação de rotas segundo regras pré-definidas, possibilitando utilizar rotas diferentes segundo o horário, dia da semana ou operadora telefônica;

2.3.1.11. O Sistema deverá possuir recurso interno de Atendimento Digital.

2.3.1.12. O sistema deverá possuir porta de comunicação de rede padrão Ethernet (RJ-45), que possibilite o acesso ao sistema pela rede, compatível com arquitetura e protocolos TCP/IP, permitindo as atividades de programação e supervisão do equipamento.

2.3.1.13. Deverá ser fornecido o recurso de música em espera interna ao sistema, através da gravação de arquivos de áudio .wav ou .mp3.

2.3.1.14. O Sistema Telefônico deverá permitir atividades de programação e supervisão de forma remota, através de microcomputador com sistema operacional Windows 7 ou superior, com software de gerenciamento (deverá ser fornecido licença sem limite de expiração para a DPPR) ou através de interface Web, utilizando-se a rede de dados da DPE-PR (LAN/WAN). Deve-se implementar controle de acesso, mediante “usuário” e “senha”, à área de supervisão/gerência do sistema.

2.3.1.15. Deve-se permitir, no mínimo, as seguintes atividades de programação e supervisão:

a) Backup dos dados de configuração do Sistema Telefônico em memória não

volátil;

b) Configuração de categorias de acesso às linhas externas para os ramais;
c) Configuração das funcionalidades de Atendimento Digital (alteração da música de atendimento/anúncios);
d) Configuração do recurso de música em espera;
e) Configuração de facilidades básicas para os ramais;
f) Verificação de status de funcionamento das portas de ramais e troncos;
g) O Sistema Telefônico ofertado deverá estar habilitado para monitoramento remoto, via IP, através do protocolo de gerência SNMP; deve-se permitir no mínimo as consultas e/ou traps SNMP especificadas nos subitens abaixo. Caso o sistema ofertado disponibilize as informações solicitadas nos subitens abaixo utilizando-se um software de gerência proprietário, o mesmo deverá ser ofertado com licenciamento para todas as centrais telefônicas que possam, eventualmente, ser adquiridas neste Objeto.
h) Status de funcionamento das placas/interfaces internas do sistema telefônico ofertado;
i) Status de funcionamento das portas de troncos e de ramais analógicos;
j) Status de funcionamento dos troncos digitais;
k) Status de funcionamento dos troncos IP-SIP disponibilizados;

2.3.2. DAS FACILIDADES DO SISTEMA

2.3.2.1. Fornecer recurso de conferência para, no mínimo, 5 participantes, sejam eles internos ou externos;

2.3.2.2. Bloqueios - Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).

2.3.2.3. Possuir diversas classes de categorias para os ramais, com a finalidade de controlar o acesso às linhas analógicas e digitais.

2.3.2.4. Busca em Grupo - Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo.

2.3.2.5. Os ramais de um grupo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.

2.3.2.6. Captura de Chamadas - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as

chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos.

2.3.2.7. Permitir a formação de no mínimo 20 grupos de captura.

2.3.2.8. Efetuar transferência nas chamadas de entrada e saída, segundo suas categorias.

2.3.2.9. Chamada de retorno automático – rechamada – para ligações entre ramais.

2.3.2.10. Repetição do último número discado, para todos os ramais.

2.3.2.11. Deverá ser possível a alteração da numeração de ramais através do terminal de gerenciamento da central telefônica, sem a necessidade de realizar alterações na estrutura física da rede telefônica.

2.3.2.12. Permitir a programação de siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.

2.3.2.13. Deve prover recurso de cadeado eletrônico.

2.3.2.14. Aviso de chamada em espera: o sistema deverá possibilitar o aviso ao ramal ocupado de que existe uma chamada em espera por um sinal, sem que haja interferência da telefonista na ligação (esta funcionalidade deverá estar disponível, no mínimo, para os ramais analógicos).

2.3.3. DA TECNOLOGIA DE TELEFONIA IP

2.3.3.1. O sistema deverá permitir implantar tráfego de voz sobre IP (VoIP) na rede LAN/WAN.

2.3.3.2. A conexão de múltiplos sistemas mediante protocolo TCP/IP, compartilhando a infraestrutura de voz e transmissão de dados da rede existente, deverá ser possível sem a necessidade de instalação de hardware específico para protocolos de voz (E1, ISDN, FXS, FXO) nos ativos de rede existentes, ou substituição dos mesmos.

2.3.3.3. O sistema de telefonia IP deverá operar baseado no protocolo SIP (Session Initiation Protocol), além de atender as RFCs recomendadas pela Anatel, possuindo no mínimo 30 canais disponíveis.

2.3.3.4. O sistema de telefonia IP deverá permitir a integração com servidores SIP Server/Proxy, através do protocolo aberto SIP.

2.3.3.5. O sistema de telefonia IP deverá usar compressão de voz baseada nos padrões G.729 e G.711, realizando ainda cancelamento de eco e

supressão de silêncio com geração de ruído de conforto, sendo todos esses requisitos aplicáveis tanto para as chamadas entre diferentes sistemas quanto na eventual conexão com telefones IP ou programas 'softphones'. O sistema deve, ainda, permitir a utilização do codec G.729 em todos os canais simultaneamente.

2.3.3.6. O sistema de telefonia IP deverá possuir suporte a Qualidade de Serviços (QoS), para tráfego de voz na rede TCP/IP, devendo utilizar padrão ToS ou DiffServ ou protocolo equivalente que atenda a mesma finalidade.

2.3.3.7. Deve possuir e permitir a implantação de troncos IP, sendo no mínimo 30 (trinta) canais iniciais, ou seja, deverá possibilitar 30 (trinta) conversações simultâneas com outros sistemas interligados via rede TCP/IP.

2.3.3.8. O sistema de telefonia IP deverá permitir conversações entre si e com quaisquer outros tipos de ramais, troncos ou operadoras ligadas ao sistema principal.

2.3.3.9. O sistema deverá permitir a conexão de ramais telefônicos diretamente na rede TCP/IP local (LAN).

2.3.3.10. O sistema deverá permitir encaminhar chamadas, através da rede IP interna da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR) para centrais telefônicas Panasonic, modelo KX-NS500, KX-NS600 e KX-NS1000 e sistemas de centrais telefônicas virtuais, como Asterisk.

2.3.4. DO SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

2.3.4.1. A contratada deverá fornecer e instalar sistemas de suprimento de energia elétrica para a central telefônica, contemplando um conjunto de baterias.

2.3.4.2. O conjunto de baterias deve garantir, no caso de falta de energia, a operação do equipamento por no mínimo 30 (trinta) minutos ininterruptos considerando o consumo de 50% (cinquenta por cento) da carga máxima que deve ser consumida pelo sistema telefônico ofertado.

2.3.4.3. O sistema de suprimento de energia elétrica deverá ter proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes.

2.3.4.4. Fica a cargo da CONTRATADA a instalação de recursos que forneçam maior proteção efetiva contra sobretensões e sobrecorrentes aos sistemas telefônicos ofertados de forma a evitar futuras despesas com trocas de

equipamentos defeituosos por conta dos eventos mencionados.

2.3.5. DO SISTEMA TELEFÔNICO DE MÉDIO PORTE

2.3.5.1. Deverá ser fornecida central telefônica com a seguinte capacidade mínima:

a) 30 troncos digitais (1 E1), que suporte, no mínimo, o protocolo R2- Digital;
b) 48 portas para ramais analógicos;
c) 30 ramais IP;
d) Fornecer recurso de atendimento digital interno e do mesmo fabricante do sistema telefônico ofertado, para encaminhamento das ligações entrantes, com as seguintes características técnicas:
e) Deve-se disponibilizar recursos de atendimento automático, anúncio de voz e saudação;
f) Deve ter capacidade para, no mínimo, 30 (trinta) atendimentos simultâneos (trinta canais de voz);
g) Deve suportar o uso de softphones em computadores;
h) Deve permitir o funcionamento de no mínimo 30 (trinta) ramais IPs para efetuar e receber ligações a partir de telefones IPs e softphones, incluindo todas as licenças necessárias que devem ser fornecidos pela CONTRATADA;
i) Deve-se prover múltiplos níveis de atendimento automático, disponibilizando menus e submenus com, no mínimo, 10 (dez) opções de encaminhamento de ligações;
j) Deve ser possível, durante a mensagem de atendimento automático, o chamador digitar o ramal desejado;
k) Deve-se permitir a gravação interna de, no mínimo, 03 (três) mensagens personalizadas de atendimento automático, de, no mínimo, 40 (quarenta) segundos cada e em formato(s) usual(ais), como: .wav ou .mp3 ou semelhante;
l) Deve-se permitir a alteração, de forma remota, das mensagens de atendimento automático utilizando-se a rede de dados TCP/IP e o(s) software(s) de supervisão solicitado(s).
m) Deverá ser fornecido recurso de música em espera, com as seguintes características técnicas:

n) A música em espera deverá ser gravada internamente ao sistema telefônico ofertado em formatos usuais, como: .wav ou .mp3 ou semelhante.

o) O recurso de música em espera não poderá utilizar um dos canais solicitados pelo recurso de atendimento automático.

p) Deve-se permitir a alteração, de forma remota, da(s) mensagem(ens) personalizada(s) de música em espera utilizando-se a rede de dados TCP/IP e utilizando o(s) software(s) de supervisão.

q) Sistema de acesso à Rota de Menor Custo (LCR);

r) Porta TCP/IP – Ethernet;

s) O equipamento ofertado deverá permitir sua expansão através incrementando o número de portas de ramais analógicos, canais SIP e ramais IP SIP;

2.3.5.2. Deverá ser fornecido 1 (um) Sistema de Suprimento de energia elétrica, conforme item 2.3.4;

2.3.5.3. O equipamento ofertado deverá ser instalado em Rack Padrão 19;

2.3.5.4. A solução ofertada deverá obedecer aos requisitos mínimos solicitados em e seus subitens;

2.3.6. DOS TERMINAIS TELEFÔNICOS PARA OS USUÁRIOS

2.3.6.1. Compatível com a central telefônica instalada;

2.3.6.2. Cor predominante preto ou grafite;

2.3.6.3. Possuir display gráfico com luz de fundo com pelo menos 128 x 32 pixels;

2.3.6.4. Protocolo SIP;

2.3.6.5. Suporte a 1 (uma) conta SIP;

2.3.6.6. Suportar os codecs G.711 e G.729ab;

2.3.6.7. Tecla de menu Viva-voz;

2.3.6.8. Tecla de menu Mute;

2.3.6.9. Teclas para ajuste de volume de áudio e campainha;

2.3.6.10. 2 portas Ethernet de 10/100 Mbps ou superior;

2.3.6.11. Possibilitar a alimentação por PoE (Power over Ethernet) padrão 802.3af ou por fonte de alimentação externa que deve estar inclusa.

2.3.7. DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

2.3.7.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços instalação e configuração de centrais telefônicas em cada localidade contratada. Os serviços de instalação dos Sistemas Telefônicos serão acompanhados por funcionário da CONTRATANTE (nomeado de Fiscal da CONTRATADA) que será responsável por fiscalizar os trabalhos a serem realizados pela CONTRATADA, bem como, por solicitar, durante a execução dos serviços, a configuração de qualquer recurso disponível no Sistema.

2.3.7.2. Todos os equipamentos devem ser instalados e testados pela CONTRATADA com todos os softwares, componentes e acessórios ativados e prontos para uso.

2.3.7.3. Instalação física e configuração do Sistema Telefônico de Médio porte e do respectivo Sistema de Suprimento de energia elétrica pela CONTRATADA;

2.3.7.4. Nenhum ambiente de concentração de conectividade deverá ficar exposto, devendo ficarem devidamente acomodados em rack, conforme normas e padrões de rede.

2.3.7.5. Todas as conexões da central telefônica com a rede de ramais devem ser executadas em rack 19”, contemplando o fornecimento pela CONTRATADA de patch panel, voicepanel, patch cords, cabos cci e demais itens/acessórios necessários ao perfeito funcionamento, organização e estética da solução.

2.3.7.6. A Central Telefônica deverá ser acomodada no rack existente e, caso não a comporte, a CONTRATADA deverá fornecer outro rack e os respectivos materiais de fixação e conectividade as suas expensas, sem ônus adicional a contratante.

2.3.7.7. A CONTRATADA deverá espelhar os ramais analógicos e os troncos analógicos do Sistema Telefônico ofertado nos patch panels do Rack acima mencionado.

2.3.7.8. Todos os patch cords necessários (CCI ou UTP categoria 6 ou superior, a ser definido durante a instalação) para ligar os ramais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

2.3.7.9. Disponibilização dos ramais analógicos para os diferentes setores da localidade utilizando-se os pontos telefônicos existentes e os instalados

pela CONTRATADA.

2.3.7.10. A CONTRATADA deverá configurar todos os ramais e troncos analógicos/digitais/IP a serem instalados na localidade de acordo com as necessidades da DPE-PR. Estas configurações envolvem toda e qualquer funcionalidade existente na central telefônica.

2.3.7.11. A CONTRATADA deverá definir os grupos de atendimento e grupos de captura.

2.3.7.12. A CONTRATADA deverá configurar os recursos de Atendimento Digital. Esta configuração poderá ser realizada através do fornecimento, por parte da CONTRATANTE, do arquivo .wav com a gravação para o atendimento automático.

2.3.7.13. No atendimento automático, o direcionamento das ligações, após o usuário digitar a opção desejada, deverá ser realizado, preferencialmente, utilizando-se grupos de atendimentos de forma a permitir que uma ligação seja encaminhada para um dos ramais, não ocupados, pertencente àquele grupo de atendimento.

2.3.7.14. A CONTRATADA deverá configurar a funcionalidade de SIP trunk ou SIP proxy para permitir o roteamento das ligações através da rede de dados da CONTRATANTE.

2.3.7.15. A CONTRATADA deverá auxiliar na definição do plano de numeração da CONTRATANTE e deverá implantá-lo no referido Sistema Telefônico.

2.3.7.16. A CONTRATADA deverá realizar testes de ligações utilizando-se troncos analógicos, digitais (se aplicável) e troncos SIP.

2.3.7.17. A CONTRATADA deverá configurar Bloqueio de ligações entrantes a cobrar.

2.3.7.18. A CONTRATADA deverá configurar privilégio de ramais para ligações externas.

2.3.7.19. A CONTRATADA deverá configurar o recurso de “Identificação do Número Chamador” tanto para as portas de ramais quanto para as portas de troncos analógicos/digitais ligados à RPTC (Rede Telefônica Pública Comutada).

2.3.7.20. Se necessário, realizar configuração de todos os Ramais disponibilizados na localidade em questão no possível futuro software de bilhetagem e tarifação centralizada;

2.3.7.21. A CONTRATADA deverá fazer a instalação e configuração de todos os terminais telefônicos IP dos usuários;

2.3.7.22. A CONTRATADA deverá instalar e configurar as demandas de softphones nos computadores dos usuários da localidade conforme necessidade da DPE-PR.

2.3.7.23. Antes e durante a instalação da primeira localidade, a CONTRATADA deverá elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, um documento contendo uma série de operações a serem executadas após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, com o intuito de realizar verificações básicas do funcionamento dos Sistemas Telefônicos a serem instalados (Este documento será denominado como Plano de Testes).

2.3.7.24. Deverá conter, no Plano de Testes, verificações das linhas telefônicas/fluxos E1, de funcionalidades dos ramais, atendimento automático, interconexão entre Sistemas Telefônicos via SIP, entre outros a serem definidos em momento oportuno.

2.3.7.25. O Plano de Testes deverá ser executado, pela CONTRATADA, após a conclusão dos trabalhos de implantação de cada Sistema Telefônico, na presença do Fiscal da CONTRATADA.

2.3.7.26. A CONTRATADA deverá realizar um treinamento de operação do terminal telefônico para telefonista e dar instruções básicas sobre os recursos de telefonia disponibilizados aos usuários do local.

2.3.7.27. Em cada instalação, após a execução dos serviços necessários, a CONTRATADA deverá elaborar relatório de instalação, relacionando por setor, os ramais, agrupamentos, permissões, e outras características a serem solicitadas em momento oportuno, os aparelhos telefônicos e seus respectivos números seriais e patrimoniais instalados, a quantidade de pontos de telefonia/lógica executados e a perfeita localização e identificação dos mesmos (esta informação será utilizada para verificar se para um determinado ponto de lógica/telefonia a responsabilidade pela garantia é da CONTRATADA ou da CONTRATANTE). Este relatório deverá ser assinado pelo técnico da CONTRATADA e pelo Fiscal da CONTRATADA e será fundamental para que os serviços prestados tenham

o aceite formalizado por parte da CONTRATANTE.

3. PLANO DE CONTRATAÇÕES

3.1. A demanda foi pautada na 4ª Reunião Ordinária de 2024 do Comitê de Contratações, realizada no dia 02 de maio de 2024, na qual, foi autorizada a continuidade da presente contratação, com base na Res. DPG nº 375/2023, nos termos do art. 9º, e de acordo com o Plano de Contratações Anual de 2024.

3.2. Número de identificação da contratação no PCA 2024: 059/2024[1].

4. DA JUSTIFICATIVA

4.1. O presente estudo visa assegurar a expansão dos serviços de telefonia fixa da Defensoria Pública do Estado do Paraná, a partir da contratação de novos serviços relacionados à locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas de médio porte, tendo em vista o vencimento previsto para 15/08/2024 das atas de registro de preços 022/2023 a 031/2023, provenientes do Pregão Eletrônico 028/2023.

4.2. A contratação tem como objetivo suprir as novas demandas de centrais telefônicas para eventuais sedes da DPE-PR ou localidades que ainda não possuam o serviço contratado.

4.3. A contratação de serviços de locação e configuração de centrais telefônicas de telefonia híbrida é essencial para a continuidade da comunicação interna e externa da Defensoria. Isso permitirá que a instituição tenha uma comunicação rápida e eficiente, o que é fundamental para garantir acesso à justiça a todas as pessoas, além de garantir a segurança e privacidade dos usuários, e melhorar a eficiência e atendimentos da DPE-PR aos cidadãos.

4.4. O circuito de voz dedicado à telefonia e interligado à central telefônica, acompanhado da provisão, por parte da operadora de uma faixa de 50 ramais, permitirá a realização e o recebimento de chamadas locais e de longa distância de telefones fixos e móveis na localidade, proporcionando comunicação interna e externa no contexto das atividades meio e fim nas novas sedes da DPE-PR,

[1] https://www.defensoriapublica.pr.def.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2024-09/plano_de_contratacoes_anual_de_2024_-_versao_06_-_assinada.pdf

de forma análoga ao serviço já implementado em outras localidades da instituição.

4.5. A Contratada deverá atender a eventuais demandas de qualquer município do Paraná em que a solução venha a ser instalada.

5. FORMA DE CONTRATAÇÃO

5.1. A presente contratação ocorrerá por meio licitatório, em virtude do valor do objeto a ser adquirido.

5.2. A modalidade da contratação dar-se-á por meio de Pregão eletrônico, tendo em vista tratar-se de produto padrão, com especificações usuais no mercado de consumo, nos termos do Artigo 29 da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021.

5.3. Ademais, será adotado o Sistema de Registro de Preços (SRP), nos termos do Artigo 6°, incisos XLV e XLVI da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, devido à necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de telefonia fixa e a possível expansão dos mesmos para novas sedes da Defensoria Pública do Estado do Paraná. A contratação via SRP permitirá uma flexibilidade essencial para a adaptação às demandas institucionais, garantindo que a instituição possa atender tanto as unidades existentes quanto as futuras, de acordo com as suas necessidades específicas e o crescimento contínuo.

5.4. O critério de julgamento da proposta será o menor preço, uma vez que o objeto pode ser bem definido e aferido a partir dos requisitos técnicos que instruem a contratação.

5.5. A adjudicação da presente contratação será por item.

5.6. Será permitida a participação de consórcios na presente licitação, desde que atendidas as disposições do art. 15 da Lei nº 14.133/2021. A formação de consórcios deverá observar as condições estabelecidas na legislação, de modo que as empresas associadas atendam plenamente às exigências técnicas e operacionais estabelecidas para a execução do objeto contratual.

5.7. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto da presente Ata de Registro de Preço.

5.8. Caso haja participação de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), serão assegurados os benefícios previstos na Lei Complementar nº

123/2006, desde que as pessoas jurídicas ou físicas participantes se qualifiquem e comprovem sua condição de ME ou EPP.

5.9. Não se aplica cota para ME/EPP, em razão da impossibilidade de divisão objeto. A demanda prevê locação de centrais telefônicas distribuídas por regiões, com cada localidade contemplando apenas 1 (uma) ou 2 (duas) unidades, o que inviabiliza a alocação de até 25% do quantitativo exclusivamente para ME/EPP, pois o objeto não é divisível em frações que permitam a contratação parcial. Cada central telefônica constitui uma unidade completa e independente, não sendo possível atender ao critério de divisão sem comprometer a integralidade do fornecimento.

6. REQUISITOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

6.1. O fornecedor vencedor da disputa, deverá estar cadastrado no sistema SICAF, viabilizando a publicização dos atos da contratação no Portal Nacional de Compras Públicas – PNCP.

6.2. A CONTRATADA não cadastrada, poderá realizar o cadastro no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br.

6.3. AMOSTRAS E VISTORIA

6.3.1. Não será exigida apresentação de amostra na presente licitação.

6.3.2. Não há necessidade de vistoria para a o dimensionamento e elaboração da proposta para a presente licitação.

6.4. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.4.1. Apresentar 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o fornecimento, instalação e configuração de **Central Telefônica com tecnologia hibrida** dotada com características semelhantes ao objeto ora licitado.

6.4.2. Entende-se por serviço semelhante aquele que apresenta complexidade tecnológica e operacional igual ou superior ao solicitado.

6.4.3. A solicitação de atestado de capacidade técnica visa assegurar que a empresa comprove sua competência e experiência na execução de serviços

similares, garantindo a capacidade de cumprir integralmente o objeto do edital.

6.5. HABILITAÇÃO

6.5.1. Para habilitação no certame, as empresas deverão apresentar os seguintes documentos:

6.5.1.1. Habilitação Jurídica:

a) Cópia do contrato social ou instrumento equivalente (tais como estatuto social, requerimento de empresário ou certificado da condição de microempreendedor individual - CCMEI) com alterações e consolidação em vigor, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.5.1.2. Regularidade Fiscal, Social e Trabalhista:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do Ministério da Fazenda (comprovante emitido pela Receita Federal ou Certificado de Registro
b) Cadastral – CRC, emitido pelo SICAF);
c) Inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativa ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
d) Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal, por meio das seguintes certidões:

- Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

- Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Estaduais/Distrital do domicílio ou sede da arrematante (ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa);

- Certidão Negativa de Débitos Municipais/Distrital do domicílio ou sede da arrematante (ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa);

e) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), fornecido pela Caixa Econômica Federal – CEF;
f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
g) Demonstração de cumprimento do disposto no art. 7º, inc. XXXIII, da Constituição Federal.

6.5.1.3. Qualificação Economico-financeira

a) Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante, com data de expedição ou revalidação dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data da realização da licitação, caso o documento não consigne prazo de validade;

7. FORMALIZAÇÃO, PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

7.1. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

7.1.1. Homologado o resultado da licitação, os proponentes vencedores serão convocados para a assinatura da ata de registro de preços que, após cumpridos os requisitos de publicidade, terá efeito de compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas.

7.2. DAS CONDIÇÕES RELACIONADAS AO PRAZO DE VIGÊNCIA E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:

7.2.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano (excluído o dia do termo final), contado a partir da publicação do extrato no Diário Oficial da Defensoria Pública do Paraná, podendo ser prorrogada por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.

7.3. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E PRRORROGAÇÃO DO CONTRATO

7.3.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, excluído o último dia, contado da publicação do Termo de Contrato no Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DEDPR), prorrogável na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

8. MODELO DE GESTÃO

8.1. O gestor e o fiscal técnico do Termo de Contrato serão designados pela Coordenadoria de Gestão e Fiscalização de Contratos e Convênios.

8.2. O fiscal técnico será designado de acordo com a indicação da Diretoria de Tecnologia e Inovação.

8.3. As comunicações durante a execução do objeto serão realizadas através de ofício e/ou correspondência eletrônica e serão expedidas pelo gestor da ARP ou pelo fiscal técnico.

8.4. A empresa contratada deverá manter um canal direto de comunicação, disponível por e-mail, telefone e/ou WhatsApp, para que o(s) gestor(es) designado(s) possam entrar em contato sempre que necessário. O contato por e-mail deverá ser realizado através do endereço informatica@defensoria.pr.def.br.

8.5. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços por intermédio da fiscalização contratual.

8.6. A gestão do contrato será realizada pelo gestor designado, que será responsável pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados, bem como pelo recebimento provisório e definitivo do objeto contratado.

8.7. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deve garantir o fornecimento de atualizações e correções para todos os equipamentos disponibilizados.

8.8. A prestação do serviço com a utilização de solução de telefonia fabricada por outra empresa não isenta a contratada da responsabilidade pela prestação do suporte, cabendo única e exclusivamente a esta garantir o atendimento de todos os requisitos relacionados no presente documento.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. De acordo com o inciso II do Artigo 68 da Lei 14.133/2021, o FORNECEDOR deverá ser de ramo de atividade compatível com o objeto da licitação.

9.2. Executar o contrato nos prazos e condições estabelecidos neste Instrumento, responsabilizando-se integralmente pelos serviços, incluindo a observância da legislação em vigor, e assumindo todas as despesas decorrentes da execução dos instrumentos contratuais, tais como salários, encargos sociais, taxas, impostos, seguros, seguro de acidente de trabalho, transporte, hospedagem, alimentação e outras que venham a incidir sobre o objeto do contrato.

9.3. A Contratada é responsável pela instalação e configuração de todos os equipamentos e sistemas descritos neste instrumento, incluindo o Sistema Telefônico de Médio Porte e o Sistema de Suprimento de Energia Elétrica, de acordo com as especificações técnicas fornecidas pela Contratante. Todos os

equipamentos devem ser entregues prontos para uso, com todos os softwares e acessórios devidamente instalados e testados.

9.4. A Contratada deverá fornecer, sem custos adicionais, todos os materiais, peças, componentes, acessórios e quaisquer outros itens necessários para a completa execução dos serviços contratados.

9.5. A Contratada deve seguir rigorosamente todas as normas técnicas, regulamentares e de segurança aplicáveis durante a execução dos serviços.

9.6. A Contratada deverá disponibilizar profissionais qualificados e devidamente uniformizados para a execução dos serviços.

9.7. A Contratada deverá responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos vierem a causar ao patrimônio da Defensoria Pública do Estado do Paraná ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

9.8. A Contratada deverá manter, durante o período de vigência do contrato, as condições de habilitação na licitação;

9.9. A Contratada deverá justificar à Defensoria Pública do Estado do Paraná eventuais motivos de caso fortuito ou força maior que impeçam a realização do serviço ou o fornecimento do bem, objeto do contrato, apresentando novo cronograma para a assinatura de eventual termo aditivo para alteração do prazo de execução;

9.10. Após a conclusão do serviço, a CONTRATADA deverá garantir que o local esteja limpo e livre de quaisquer objetos e resíduos desnecessários ou indesejáveis resultantes dos serviços prestados.

9.11. Os serviços que apresentarem defeitos de qualidade e/ou que não estejam em conformidade com as especificações deste Termo poderão ser rejeitados, sendo necessário que a CONTRATADA os corrija ou refaça às suas próprias custas, sem prejuízo da aplicação de eventuais penalidades legais.

9.12. Após a instalação, a Contratada deverá realizar testes completos para verificar o funcionamento adequado de todos os sistemas instalados, na presença do Fiscal designado pela Contratante. Um relatório detalhado deverá ser elaborado e assinado pelo técnico responsável da Contratada e pelo Fiscal da Contratante, documentando todos os aspectos relevantes da instalação e configuração.

9.13. A Contratada deve fornecer treinamento adequado de operação do terminal telefônico, garantindo que o pessoal da Contratante esteja capacitado para utilizar todas as funcionalidades dos equipamentos.

9.14. Durante a vigência do contrato, a Contratada deve fornecer suporte técnico contínuo para a solução de problemas e ajustes necessários nos sistemas instalados. O suporte deve ser oferecido em regime de 7 horas por dia, 5 dias por semana.

9.15. Será de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas relacionadas ao deslocamento de equipamentos e técnicos, transporte, diárias, seguros, impostos, instalações, obras civis, mão de obra e quaisquer outros custos envolvidos, não sendo permitida a cobrança adicional por serviços acessórios.

9.16. A CONTRATADA obriga-se a observar e cumprir rigorosamente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a proteção de dados pessoais coletados, tratados ou armazenados durante a execução dos serviços, sob pena de aplicação das sanções previstas na legislação.

9.17. O Fornecedor deverá manter, durante toda a vigência da contratação, seu cadastro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF)[2], assegurando que todas as informações e documentos exigidos estejam em conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Acompanhar e fiscalizar o contrato por 1 (um) ou mais fiscais, representantes da Administração especialmente designados, conforme requisitos estabelecidos no art. 7.º da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição;

10.2. Proporcionar todas as condições necessárias, para que o contratado possa cumprir o estabelecido na avença;

10.3. Prestar todas as informações e esclarecimentos necessários para a fiel execução contratual, que venham a ser solicitados pelo contratado;

[2] https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/index.jsf.

10.4. Fornecer os meios necessários à execução dos serviços objeto do contrato pelo contratado;

10.5. Garantir o acesso e a permanência dos empregados do contratado nas dependências dos órgãos ou entidades contratantes, quando necessário para a execução do objeto do contrato;

10.6. Efetuar os pagamentos pelos serviços prestados, dentro dos prazos previstos no contrato, no edital na legislação.

10.7. Aplicar à CONTRATADA as penalidades cabíveis.

11. REGIME DE EXECUÇÃO

11.1. A execução do objeto da presente contratação terá início a contar da publicação do extrato do Termo de Contrato no Diário Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

11.2. A Coordenadoria de Formalização das Contratações e Convênios da Defensoria Pública do Estado do Paraná informará a CONTRATADA do início da vigência contratual e a Coordenadoria de Gestão e Fiscalização de Contratos e Convênios informará sobre os dados de contato do Gestor e do Fiscal do Contrato.

11.2.1. Caberá à CONTRATADA alinhar a data de instalação dos equipamentos junto à Diretoria de Tecnologia e Inovação, com antecedência mínima de 5 dias úteis, por meio do endereço eletrônico informatica@defensoria.pr.def.br.

11.3. DA ENTREGA

11.3.1. A ENTREGA DO PRODUTO se caracteriza pela efetiva instalação e configuração integral dos equipamentos de telefonia, com todos os softwares descritos neste documento, em perfeitas condições de uso, nos locais que serão indicados pela CONTRATANTE em municípios do Estado do Paraná, além do sistema de nobreaks para alimentação e telefones.

11.3.2. O prazo de ENTREGA de todos os itens contratados será de no **máximo 30 (trinta) dias** corridos, contados a partir do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE. O prazo de ENTREGA poderá ser prorrogado por igual período, mediante solicitação prévia e devidamente justificada pela contratada.

11.3.3. O prazo para condições e prazos para refazimento dos serviços ou para substituição de objeto, caso apresentem defeitos durante o prazo de garantia ou de validade será de 5 dias úteis;

11.3.4. A ENTREGA dos produtos e a prestação dos serviços ocorrerão nos endereços especificados pela Contratante em ordem de serviço, em qualquer cidade do Estado do Paraná onde a DPE/PR possua sede, incluído eventuais novas sedes ou localidades onde o serviço ainda não tenha sido contratado.

11.3.5. O requerimento de prorrogação do prazo de entrega não interrompe a contagem do prazo inicialmente estipulado.

11.3.6. A entrega deverá ocorrer em dia útil (previamente acordado com o responsável pelo recebimento), em horário entre as 10h00 e as 16h00, ou conforme especificado.

11.4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.4.1. Durante o período de vigência do contrato, a contratada deve prestar suporte para diagnóstico, resolução de problemas e configuração de recursos, na modalidade 7 x 5, sendo 7 horas por dia e 5 dias da semana.

11.4.2. O acionamento do suporte técnico poderá ser realizado por telefone, sistema web para abertura de tickets ou e-mail.

11.4.3. Os prazos de atendimento de suporte técnico estão relacionados com criticidade e dispostos na tabela a seguir.

Criticidade	Descrição	Prazo para o 1º atendimento	Prazo para Solução
ALTA	Indisponibilidade generalizada do serviço e demais solicitações técnicas de alta criticidade.	02 horas	07 horas
MÉDIA	Problemas de funcionamento do sistema de telefonia a partir de ramais específicos que não afetem o funcionamento geral da solução.	04 horas	14 horas
BAIXA	Configuração de novos recursos das centrais telefônicas e demais solicitações técnicas não críticas.	06 horas	21 horas

11.4.4. Os prazos iniciam a contagem a partir da notificação, seja por abertura de ticket em sistema web, telefone ou e-mail. As horas indicadas na tabela são aquelas consideradas no item 11.4.1, ou seja, horas em que há atendimento de suporte. Exemplo: um atendimento de nível médio tem prazo para solução de 14 horas, isso quer dizer que a CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis para a solução da demanda.

11.4.5. Havendo problemas pontuais com o fornecimento de algum dos serviços a contratada deverá emitir um relatório, com evidências técnicas, indicando as causas que levaram ao mau funcionamento da solução para apreciação da DPE-PR.

11.4.6. Para a produção de evidências técnicas, a CONTRATADA poderá utilizar de ferramentas de diagnóstico, análise e capturas de pacote de rede, de forma que essa análise contemple a demonstração de perda de pacotes ou de outros problemas que podem afetar a qualidade da comunicação. Exemplo: Wireshark e PRTG Network Monitor.

11.4.7. Para cada relatório de situação pontual apresentado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE fará uma análise técnica e indicará o deferimento ou indeferimento do relatório apresentado.

11.4.8. O deferimento implicará no pagamento normal do serviço pontual fornecido, inclusive no período em que foi detectado pelo usuário um problema de natureza técnica.

11.4.9. O indeferimento implicará no desconto proporcional do serviço pontual fornecido referente ao período no qual foi detectado o problema técnico.

11.5. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO

11.5.1. O Recebimento Provisório ocorrerá mediante emissão de Termo de Recebimento Provisório ou Declaração por servidor do Diretoria de Tecnologia e Inovação da CONTRATANTE no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a comunicação de ENTREGA DO PRODUTO/PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

11.6. RECEBIMENTO DEFINITIVO

11.6.1. O Recebimento Definitivo ocorrerá mediante emissão de Termo de Recebimento Definitivo ou Declaração por servidor da Coordenadoria de Gestão e Fiscalização de Contratos e Convênios da CONTRATANTE no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após o RECEBIMENTO PROVISÓRIO caso se verifique que o objeto entregue atende a todos os itens de especificações técnicas estabelecidos no Termo de Referência no presente certame.

12. PREVISÃO DE ADOÇÃO DE IMR, QUANDO EXIGÍVEL

12.1. O resultado dos serviços prestados será acompanhado de acordo com o **ANEXO A**, que trata do Instrumento de Medição de Resultado.

12.1.1. As glosas dos pagamentos mensais não prejudicam eventual instrução de procedimento sancionatório.

13. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

13.1. A contratação de sistemas de gerenciamento de chamadas telefônicas visa viabilizar a continuidade de serviços de telecomunicações, de modo a reduzir a necessidade de deslocamento do público interno e externo da instituição, contribuindo, dessa forma, para a redução do consumo de combustíveis fosseis, tornando as atividades institucionais mais sustentáveis. Além do mais, as centrais telefônicas utilizam para sua operação a energia elétrica, que no Brasil é gerada a partir de fontes majoritariamente renováveis e sustentáveis, como energia solar, eólica, geotérmica e hidroelétrica.

13.2. Quanto a constituição física dos equipamentos a serem locados ou adquiridos, entende-se que os dispositivos eletrônicos podem ser reutilizados diversas vezes e reciclados após tornarem-se obsoletos, inclusive do que diz respeito as baterias a serem utilizadas no sistema.

13.3. Com base no exposto, conclui-se que a presente contratação apresenta relativo baixo impacto ambiental.

14. DO PREÇO

14.1. No preço estão incluídos todos os impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais, despesas com transporte, seguros, materiais, encargos

sociais, trabalhistas, previdenciários, securitários, e/ou quaisquer outros ônus fiscais e tributários de origem Federal, Estadual e Municipal, assim como custos referentes à responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida, da geração até a destinação ambientalmente adequada dos produtos embalagens e serviços, observadas as demais disposições do Termo de Referência, não cabendo à DPE-PR quaisquer custos adicionais.

15. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

15.1. Observadas as etapas de execução, o quantitativo e o preço, bem como após o recebimento definitivo pelo responsável pelo acompanhamento, ordem cronológica dos pagamentos, que serão efetuados na forma de depósito em conta bancária em favor da CONTRATADA em até 30 (trinta) dias do recebimento definitivo do objeto.

15.2. O faturamento deverá ser realizado em face do CNPJ 13.950.733/0001-39 da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ;

15.3. Para a liberação do pagamento, o responsável pelo acompanhamento encaminhará o documento de cobrança e documentação complementar ao Diretoria de Orçamento e Finanças que então providenciará a liquidação da obrigação.

15.4. Havendo erro ou apresentação incompleta do documento de cobrança o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento será interrompido, iniciando-se novamente após a regularização.

15.5. A pendência de liquidação de obrigação financeira imposta em virtude de penalidade ou inadimplência poderá gerar a retenção e/ou o desconto dos pagamentos devidos a CONTRATADA, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

15.5.1. Eventuais retenções e/ou descontos dos pagamentos serão apreciados em procedimento específico para apuração do eventual inadimplemento.

15.6. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a fornecedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela DPPR, entre a última data prevista para pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão

pagos, mediante solicitação da fornecedora, e calculados, desconsiderado o critério *pro rata die*, com juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês e correção monetária pelo índice IGP-DI/FGV.

15.7. A DPPR fará as retenções de acordo com a legislação vigente e/ou exigirá a comprovação dos recolhimentos exigidos em lei.

15.7.1. Eventuais encargos decorrentes de atrasos nas retenções de responsabilidade da DPPR serão imputáveis exclusivamente à fornecedora quando esta deixar de apresentar os documentos necessários em tempo hábil.

16. CONDIÇÕES DE REAJUSTE

DAS CONDIÇÕES GERAIS

16.1. Os preços inicialmente contratados poderão ser objeto de reajuste e revisão com as condições expostas abaixo.

16.2. Os valores resultantes de reajuste terão sempre, no máximo, quatro casas decimais.

16.3. As solicitações (reajuste ou revisão) deverão, preferivelmente, ser autuadas, mediante instauração, com os prazos, fundamentação e documentos arrolados nesta cláusula, protocolo como usuário externo no www.eprotocolo.pr.gov.br (ou outo sistema que vier a ser adotado pela Contratante) direcionado ao:

16.3.1. Coordenadoria de Formalização das Contratações e Convênios quando se tratar de reajuste;

16.3.2. Coordenadoria de Gestão e Fiscalização das Contratações e Convênios quando se tratar de revisão.

16.4. Alternativamente, as solicitações mencionadas no ponto anterior poderão ser endereçadas à Defensoria Pública do Estado do Paraná e enviadas ao seguinte endereço eletrônico ou o que vier a substituí-lo mediante ofício e instruídas com os documentos pertinentes:

16.4.1. Coordenadoria de Formalização das Contratações e Convênios quando se tratar de reajuste: contratosdppdefensoria.pr.def.br

16.4.2. Coordenadoria de Gestão e Fiscalização das Contratações e Convênios quando se tratar de revisão: fiscalizacao@defensoria.pr.def.br

16.5. O pedido mencionado nos itens supra, caso feito por correio eletrônico, somente

será considerado, após confirmação de recebimento enviada pela CONTRATANTE.

16.6. O reajuste será concedido mediante apostilamento.

16.7. Os prazos para as respostas da Contratante aos requerimentos da Contratada, desde que devidamente instruídos, serão:

a) Para reajuste: 60 (sessenta) dias;

b) Para revisão: 120 (cento e vinte) dias.

16.8. Caso em qualquer momento se fizer necessário solicitar complementação documental da Contratada, os prazos do item supra ficam interrompidos até sua apresentação.

DO REJUSTE

16.9. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da apresentação da proposta (__/__/__ -DD/MM/AAAA).

16.10. Os preços inicialmente contratados poderão ser alterados a cada 12 (doze) meses contados de cada aniversário da data da apresentação da proposta da contratada, mediante a aplicação da variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, ou se for extinto, outro índice que o substitua, a critério da Contratante.

16.11. O reajuste deverá ser requerido pela Contratada até 30 (trinta) dias antes do fim de cada período de 12 (doze) meses contados de cada aniversário de publicação do contrato. Transcorrido esse período sem o requerimento referido, ocorrerá a caducidade do direito.

16.12. Os novos valores contratuais decorrentes dos reajustes terão suas vigências iniciadas a partir do dia seguinte à data em que se completarem 12 (doze) meses do aniversário da data de apresentação da proposta.

16.13. Na hipótese de não ter sido divulgado o índice relativo ao último mês do período da apuração, deverá ser adotada a variação dos 12 (doze) meses imediatamente antecedentes a esse mês.

16.14. Caso, na data de aniversário de publicação do contrato, e desde que haja prévio requerimento da Contratada, ainda não tenha sido possível à Contratante proceder aos cálculos devidos, deverá esta última ressalvar essa questão em qualquer termo

que se discuta valores/prazo contratual para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados.

DA REVISÃO

16.15. Eventuais revisões para restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro contratual reger-se-ão pela disciplina da Lei nº 14.133, de 2021, Resolução DPG nº 375/2023 e o seu Anexo XIII.

16.16. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme parágrafo único do art. 131 da Lei n.º 14.133, de 2021.

16.17. A revisão do preço original do contrato dependerá da efetiva comprovação do desequilíbrio, das necessárias justificativas, dos pronunciamentos dos setores técnico e jurídico, além da aprovação da autoridade competente.

17. GARANTIA DE EXECUÇÃO / CONTRATUAL

17.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

18. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. O licitante e o contratado que incorram em infrações cometidas durante à execução/entrega do objeto sujeitam-se às sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 14.133, de 2021 e na Deliberação DPG nº 043, de 04 de dezembro de 2023 que dispõe sobre o procedimento de aplicação de sanções administrativas, cobrança administrativa, parcelamentos, compensação, suspensão, inscrição de débitos em Dívida Ativa de cobrança dos débitos resultantes de multa administrativa e cobrança judicial no âmbito da Defensoria Pública do Paraná, sem prejuízo de eventuais implicações em outras esferas legais.

18.2. Os percentuais e procedimentos relativos à aplicação de penalidades, que tratam a Lei Federal n.º 14.133, de 2021, por atraso ou descumprimento de obrigação estabelecida (inexecução total ou parcial do objeto), observarão o devido processo legal (contraditório e ampla defesa prévia), nos termos constantes na Deliberação DPG nº 043, de 04 de dezembro de 2023.

18.3. A sanção de advertência será aplicada nas seguintes hipóteses:

I - Descumprimento, de pequena relevância, de obrigação legal ou infração à Lei

quando não se justificar aplicação de sanção mais grave;

II - Inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória de pequena relevância, a critério da Administração, quando não se justificar aplicação de sanção mais grave;

III – em caso de conduta que prejudique o andamento do procedimento licitatório ou da contratação

Parágrafo único. Para os fins deste artigo, considera-se pequena relevância o descumprimento de obrigações ou deveres instrumentais ou formais que não impactam objetivamente na execução do contrato, bem como não causem prejuízos à Administração.

18.4. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, àquele que:

I - der causa à inexecução parcial do contrato, que supere aquela prevista no inciso II do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - der causa à inexecução total do contrato;

III - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

IV - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

V - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VI - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

VIII - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

IX - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

X - afastar ou tentar afastar outra licitante por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

XIII - recebimento de condenação definitiva por ato de improbidade administrativa, na forma da lei.

§1º. Pelas mesmas razões cabíveis para a sanção de impedimento de licitar e contratar caberá, a depender da gravidade, a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar.

§2º. Considera-se inexecução total do contrato:

I - a recusa injustificada de cumprimento integral da obrigação contratualmente determinada;

II - a recusa injustificada do/a adjudicatário/a em assinar ata de registro de preços, contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração.

§3º. Evidenciada a inexecução total, a inexecução parcial ou o retardamento do cumprimento do encargo contratual:

I - será notificado/a o/a adjudicatário/a ou contratado/a para apresentar a justificativa, no prazo de 2 (dois) dias úteis, para o descumprimento do contrato;

II - a justificativa apresentada pelo/a licitante ou adjudicatário/a será analisada pelo/a agente de contratação, pregoeiro ou comissão de licitação, e a apresentada pela Adjudicatária/Contratada será analisada pelo/a fiscal do contrato que, fundamentadamente, apresentará manifestação e submeterá à decisão da autoridade competente;

III - rejeitadas as justificativas, o/a agente público competente submeterá à autoridade máxima do órgão ou entidade para que decida sobre a instauração do processo para a apuração de responsabilidade;

IV - preliminarmente à instauração do processo de que trata o inciso III deste parágrafo poderá ser concedido prazo máximo de 10 (dez) dias para a adequação da execução contratual ou entrega do objeto.

§4º. A sanção prevista no caput deste artigo impedirá o/a sancionado/a de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Paraná, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

§5º. A autoridade máxima, quando do julgamento, se concluir pela existência de infração criminal ou de ato de improbidade administrativa, dará conhecimento ao Ministério Público e, quando couber, à Controladoria-Geral do Estado, para atuação no âmbito das respectivas competências.

§6º. A sanção prevista no §1º deste artigo, aplicada por qualquer ente da Federação, impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Paraná, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

§7º. Estendem-se os efeitos da penalidade de suspensão do direito de contratar com a Administração ou da declaração de inidoneidade:

I - às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar com a Administração Pública enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurarem como sócios;

II – as pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas referidas no inciso anterior.

18.5. A multa não poderá ser inferior a 0,5% (meio por cento), nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato ou ata de registro de preços licitados ou contratados.

§1º. A multa recairá sobre a parcela em que houve inadimplemento por parte da Adjudicatária/Contratada.

§2º. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao/à contratado/a, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, caso o/a licitante ou contratado/a se recuse a quitá-la.

§3º. A multa de que trata o caput poderá, na forma do edital ou contrato, ser descontada de pagamento eventualmente devido pelo/a licitante ou contratado/a contratante decorrente de outros contratos firmados com a Defensoria Pública.

§4º. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o/a contratado/a à multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

I - a aplicação de multa moratória será precedida de oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa;

II - a aplicação de multa moratória não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei Federal nº 14.133, de 2021.

§5º. A multa prevista no caput tem por escopo ressarcir a Defensoria Pública dos

prejuízos causados, não eximindo o/a licitante do dever de integral indenização, caso a referida sanção pecuniária seja insuficiente à recomposição total do dano experimentado.

§6º. A multa pode ser aplicada ao/à adjudicatário/a e ao/à contratado de maneira isolada ou cumulativa com outras sanções previstas neste capítulo, independentemente do número de infrações cometidas.

§7º. A decisão pela aplicação da multa de maneira isolada ou concomitante a outra sanção levará em consideração:

I – A gravidade da conduta;

II – A existência de dolo ou culpa grave do/a infrator/a;

III – O prejuízo para o erário ou para o bom funcionamento do serviço público;

IV – A reincidência do/a infrator/a;

V – A presença de circunstâncias agravantes ou atenuantes.

§8º. Nos casos de simples atraso no fornecimento de objetos, a multa ser calculada da seguinte forma: 0,5% (meio por cento) por dia de atraso até um máximo de 20% (vinte por cento) do valor da formalização da solicitação de fornecimento (contrato ou ordem de fornecimento).

18.6. A multa será recolhida no prazo de trinta dias corridos, contado da intimação do/a infrator/a acerca da decisão administrativa definitiva.

§1º. O não-pagamento da multa no prazo estabelecido sujeita o/a infrator a juros de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração.

§2º. As multas serão corrigidas monetariamente até a data de seu efetivo pagamento, tendo como termo inicial a data da decisão que quantificou o valor da multa.

§3º. A base de cálculo para a multa será o valor da contratação vigente à época do fato reajustado até a data da aplicação da penalidade pela variação do índice previsto no contrato na ata de registro de preço, no edital de licitação ou em outro instrumento representativo do acordo contratual ou em outro instrumento que venha a substituí-lo, entendida a aplicação como o ato da Defensoria Pública-Geral que estabelece a sanção.

§4º. Inexistindo índice contratual, será utilizado o INPC ou outro que venha a substituí-lo.

§5º. Para os meses em que ainda não houver divulgação do índice de correção

monetária utilizado, a correção monetária a ser considerada por mês ou fração de mês é o valor da expectativa mediana para o IPCA no ano corrente constante na última publicação do “Focus – Relatório de Mercado”, do Banco Central do Brasil, dividido por doze.

§6º. A correção monetária e os juros de mora serão devidos inclusive durante o período em que a respectiva cobrança houver sido suspensa por decisão administrativa ou judicial.

18.7. O cometimento de mais de uma infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o/a infrator/a à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente uma delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.

§1º. Não se aplica a regra prevista no caput se já houver ocorrido o julgamento ou se, pelo estágio processual, a avaliação conjunta dos fatos for inconveniente.

§2º. O disposto neste artigo não afasta a possibilidade de aplicação da pena de multa cumulativamente à sanção mais grave.

18.8. Constatada qualquer conduta da adjudicatária/contratada passível de punição o/a Fiscal do Contrato comunicará o fato ao departamento de apoio técnico, para ciência, e ao/à Coordenador/a Geral de Administração, que, entendendo configurada a infração, submeterá os autos à Defensoria Pública-Geral para análise.

Parágrafo único. A comunicação do/a Fiscal do Contrato conterá, no mínimo, os seguintes requisitos:

I – descrição dos fatos ocorridos;

II – as inconsistências entre o que estava contratado e o que efetivamente foi realizado ou entregue;

III – informações sobre as tentativas de solucionar o problema; e

IV – todos os documentos necessários à comprovação dos fatos narrados.

18.9. Na aplicação das sanções, a Administração deve observar os seguintes parâmetros:

§1º. São circunstâncias que sempre agravam a penalidade, quando não constituem ou qualificam a infração, aumentando em 0,5% (meio por cento) de sua pena-base, para cada agravante, até o limite de 10% (dez por cento):

I – quando restar comprovado que o/a licitante tenha sofrido registro de 3 (três)

ou mais penalidades no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (artigo 23 da Lei Federal nº 12.846/13), no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná – GMS/CFPR e no Cadastro de Sanções Administrativas da Defensoria Pública do Estado do Paraná em decorrência da prática de qualquer das condutas tipificadas na presente norma nos 24 (vinte e quatro) meses que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;

II – Quando a infração for cometida afetando ou expondo a perigo, de maneira grave, a saúde pública ou o meio ambiente;

III – se cometida a infração causando danos à propriedade alheia.

§2º. São circunstâncias que sempre atenuam a penalidade, diminuindo em 0,5% (meio por cento) de sua pena-base, para cada atenuante, até o limite de 10% (dez por cento):

I – o baixo grau de instrução ou escolaridade do/a licitante pessoa física ou responsável pela EIRELI;

II – a reparação espontânea do dano, ou sua limitação significativa;

III – a comunicação prévia, pelo/a infrator/a, do risco de danos a bens, pessoas e serviços;

18.10. A aplicação das sanções previstas não impede a instauração de procedimento administrativo por eventual violação ao disposto na Lei Federal nº 12.846/13.

18.11. O procedimento para aplicação das sanções seguirá o disposto no Capítulo I, do Procedimento de Aplicação de Sanções Administrativas, da Deliberação DPG nº 043, de 04 de dezembro de 2023.

18.12. Nos casos não previstos no instrumento convocatório, inclusive sobre o procedimento de aplicação das sanções administrativas, deverão ser observadas as disposições da Lei Federal n.º 14.133, de 2021 e da Deliberação DPG nº 043, de 04 de dezembro de 2023.

18.13. Sem prejuízo das sanções previstas nos itens anteriores, a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, na participação da presente licitação e nos contratos ou vínculos derivados, também se dará na forma prevista na Lei Federal n.º 12.846, de 2013, e regulamento no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

18.14. Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná – GMS/CFPR.

19. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

19.1. Aplicam-se ao presente as disposições contidas na Lei Federal n.º 14.133, de 2021, Resolução DPG nº 375/2023 e anexos (Estabelece, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná, disposições regulamentares acerca das atribuições e procedimentos de licitações e contratos administrativos), Deliberação CSDP nº 043, de 04 de dezembro de 2023 (Disciplina a aplicação de sanções administrativas e cobrança de débitos no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná) ou a que vier a substituí-la, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Lei n° 13.709/2018 (LGPD) e na Deliberação CSDP 21/2022 (Disciplina a aplicação da LGPG no âmbito da Defensoria Pública do Paraná), Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), bem como demais normas federais, e subsidiariamente, as normas e princípios gerais dos contratos.

19.2. Os diplomas legais e normativos indicados na Cláusula supra aplicam-se especialmente aos casos omissos.

20. DO FORO

20.1. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba-PR, para solucionar eventuais litígios, afastado qualquer outro, por mais privilegiado que seja

Curitiba, data da assinatura digital.

NELSON CAVALARO JUNIOR:11036514714
Assinado de forma digital por NELSON CAVALARO JUNIOR:11036514714
Dados: 2024.11.18 10:14:16 -03'00'

NELSON CAVALARO JUNIOR
Coordenadoria de Contratações

SELI RODRIGUES:01952606942
Assinado de forma digital por SELI RODRIGUES:01952606942
Dados: 2024.11.18 10:12:28 -03'00'

SELI RODRIGUES
Coordenadoria de Formalização de Contratações e Convênios

RENAN KUSTER DE AZEVEDO:06613633925
Assinado de forma digital por RENAN KUSTER DE AZEVEDO:06613633925
Dados: 2024.11.18 14:42:37 -03'00'

RENAN KUSTER DE AZEVEDO
Diretoria de Tecnologia e Inovação

Aprova-se o presente Termo de Referência, conforme Resolução DPG n.º 522/2024, art. 4º, I.

MATHIAS LOCH:05385622931
Assinado de forma digital por MATHIAS LOCH:05385622931
Dados: 2024.11.19 09:06:31 -03'00'

MATHIAS LOCH
Diretor de Contratações

ANEXO A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

IMR		
INDICADOR - 1. Disponibilidade da central telefônica e atendimento do suporte técnico		
Incidência ou Serviço	Prazo para o 1º atendimento	Prazo para Solução
Indisponibilidade generalizada do serviço e demais solicitações técnicas de alta criticidade.	02 horas	07 horas
Problemas de funcionamento do sistema de telefonia a partir de ramais específicos que não afetem o funcionamento geral da solução.	04 horas	14 horas
Configuração de novos recursos das centrais telefônicas e demais solicitações técnicas não críticas.	06 horas	21 horas
MEDIÇÃO		
Horas em atraso para atendimento ou resolução	Glosa	
Até 1 hora útil	1% sobre o valor total mensal.	
Entre 1 e 2 horas úteis	2% sobre o valor total mensal.	

IMR		
INDICADOR - 1. Disponibilidade da central telefônica e atendimento do suporte técnico		
Incidência ou Serviço	Prazo para o 1º atendimento	Prazo para Solução
Entre 2 e 3 horas	3% sobre o valor total mensal.	
Entre 3 e 4 horas úteis	4% sobre o valor total mensal.	
Entre 4 e 5 horas úteis	5% sobre o valor total mensal.	

CHECKLIST – INDICADOR 1					
Empresa:		Mês de referência:			
		Medição de resultados da prestação do serviço			
Data de Abertura do chamado	Hora do chamado	Descrição do Incidente ou serviço solicitado.	Data de conclusão	Hora de conclusão do chamado	Horas de atrasado no atendimento
		Disponibilidade da Central telefônica			

		Tempo de resposta – 1º atendimento do suporte técnico a abertura de chamado			
		Tempo de reposta para a resolução de incidentes de chamados técnicos.			
TOTAL / HORAS ATRASADAS					

6

PARECER JURÍDICO

PARECER JURÍDICO Nº 036/2025

SEI nº 24.0.000001239-0

LICITAÇÃO PÚBLICA. MENOR PREÇO. MODO DE DISPUTA ABERTO. SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS. SERVIÇOS DE LOCAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MANUTENÇÃO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS HÍBRIDAS. CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA. BALANÇO PATRIMONIAL. POSSIBILIDADE. LEI FEDERAL N° 14.133/2021. RESOLUÇÃO DPG N° 375/2023.
1.O sistema de registro de preços é o procedimento em que a Administração seleciona as propostas mais vantajosas mediante concorrência ou pregão e que os interessados concordam em conservar os valores e fornecer as quantidades por um período determinado de tempo.
2.É vantajosa a adoção do procedimento de registro formal de preços na medida em que as propostas selecionadas ficarão à prontidão da administração que poderá realizar tantas contratações quantas se mostrarem necessárias, promovendo-se maior celeridade, economicidade e eficiência ao evitar a abertura de sucessivos certames com o mesmo objeto de contratação.
3.A exigência de negativa de falência, balanço patrimonial e comprovação de boa saúde financeira está adequada à natureza da contratação e objetiva a redução de riscos na execução contratual.
4.Foram observados os requisitos estabelecidos na Resolução DPG n° 375/2023 e Lei Federal n° 14.133/2021, o que leva à juridicidade da fase preparatória e encaminhamento à fase de divulgação do edital de licitação.
5.Parecer positivo.

Ao Gabinete da Defensoria Pública-Geral

I. RELATÓRIO

1. Trata-se de procedimento administrativo instaurado pelo extinto Departamento de Compras e Aquisições objetivando a contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas híbridas.

2. Instruiu-se o feito com cópia do e-protocolo nº 21.743.777-2 (doc. 0003909), estudo técnico preliminar (doc. 000573), termo de referência (doc. 0005274 e 0005278 e 0005279) e minuta do contrato (doc. 0005276).

3. Juntou-se informações complementares (doc. 0005280), diligências (doc. 0009004 a 0018589), nova versão do termo de referência (doc. 0018590), pesquisa de mercado (doc. 0051368 a 0051388) e providências (doc. 0051667 a 0053193).

4. Inseriu-se minuta do contrato atualizada (doc. 0053511 a 0053514), edital (doc. 0053515 e 0053590), resolução (doc. 0053593) e anotação orçamentária (doc. 0053673). Em seguida, vieram os autos a esta Coordenadoria Jurídica.

5. É o relato do essencial.

II. FUNDAMENTAÇÃO

6. O presente parecer trata da análise de juridicidade da fase interna do processo licitatório que versa sobre a formação de Ata de Registro de Preços para a contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas híbridas.

7. Em virtude da segregação de funções, a manifestação desta assessoria jurídica recairá sobre a legalidade, excluindo-se o exame dos aspectos técnicos e econômicos relativos à presente demanda.

> Assim, a segregação de funções se sobressai como um princípio do controle administrativo conferindo mais eficiência, racionalidade, imparcialidade, transparência e eficácia sobre os processos de execução das despesas públicas. Se não houver segregação de funções, certamente haverá fragilidade administrativa, politicagens, ingerências indevidas, leniência nos controles, favorecimentos e todo tipo de disfunções[1].

8. Os requisitos que levam à adequação dos autos e juridicidade do processo licitatório foram estabelecidos internamente através da Resolução DPG n° 375/2023 e, de forma geral, pela Lei Federal n° 14.133/2021.

[1]SILVA, Magno Antônio da. O princípio da segregação de funções e sua aplicação no controle processual das despesas: uma abordagem analítica pela ótica das licitações públicas e das contratações administrativas, 2013, p. 47.

9. A estrita observância às normas e condições elencadas levará a legalidade do feito. O processo precisa conter, portanto, a motivação da estrutura editalícia e resultado das decisões dos agentes públicos tomadas na fase interna da licitação.

10. Realizadas considerações iniciais, passa-se a análise concreta da instrução do processo licitatório em cumprimento ao disposto art. 18 da Lei Federal nº 14.133/2021[2].

11. Destaca-se, por fim, que se optou pela subdivisão em tópicos neste parecer, meio que permitirá a análise minuciosa de todos aspectos necessários à consecução do fim pretendido.

II.1. Da descrição da necessidade da contratação fundamentada em estudo técnico preliminar que caracterize o interesse público envolvido

12. A necessidade da contratação foi descrita no Documento de Formalização de Demanda (fls. 09-12 - doc. 0003909), no Estudo Técnico Preliminar (doc. 0005273) e no Termo de Referência (doc. 0018590).

II.2. Da definição do objeto para o atendimento da necessidade, por meio de termo de referência, anteprojeto, projeto básico ou projeto executivo, conforme o caso

13. O objeto foi definido e detalhado na Cláusula Primeira do Termo de Referência (doc. 0018590), atendendo a exigência legal e sendo descrito como:

> 1.1. Constituição de Sistema de Registro de Preço para futura e eventual contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas Híbridas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR), contemplando prestação de suporte, fornecimento de sistema de suprimento de energia e terminais telefônicos para usuários.

[2]Art. 18. A fase preparatória do processo licitatório é caracterizada pelo planejamento e deve compatibilizar-se com o plano de contratações anual de que trata o inciso VII do caput do art. 12 desta Lei, sempre que elaborado, e com as leis orçamentárias, bem como abordar todas as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão que podem interferir na contratação, compreendidos [...].

II.3. Da definição das condições de execução e pagamento, das garantias exigidas e ofertadas e das condições de recebimento

14. O regime de execução foi estabelecido na Cláusula Décima Primeira do Termo de Referência (fls. 22-25 - doc. 0018590), a forma de pagamento na Cláusula Décima Quinta (fls. 26-29 - doc. 0018590), as garantias exigidas e ofertadas e as condições de recebimento na Cláusula Décima Sétima (fl. 29 - doc. 0018590).

II.4. Do orçamento estimado, com as composições dos preços utilizados para sua formação

15. A estimativa do impacto orçamentário-financeiro se deu através da composição dos custos do objeto da contratação. Foi realizada pesquisa de mercado com fornecedores diretos, por meio de banco de preços públicos e pela internet.

16. A Coordenadoria de Contratações descreveu as ações desenvolvidas e a metodologia empregada, destacando a utilização das fontes diversas para alcançar o resultado (doc. 0051368).

17. A medida administrativa adotada, além de observar a legislação federal (art. 23 da Lei Federal 14.133/2021) e regulamentação interna (Anexo VII da Resolução DPG n° 375/2023), atendeu às orientações exaradas pelas Cortes de Contas.

18. Neste sentido:

> **A experiência tem indicado bons resultados quando a Administração amplia as fontes de pesquisa e, principalmente, realiza a depuração dos valores pesquisados.** Ou seja, a Administração deve se valer, além dos orçamentos de fornecedores, da referência de preços obtida com base em contratos anteriores do próprio órgão, de contratos de outros órgãos, de atas de registro de preços, de preços consignados nos sistemas de pagamentos, de valores divulgados em publicações técnicas especializadas e quaisquer outras fontes capazes de retratar o valor de mercado da contratação, podendo, inclusive, utilizar preços de contratações realizadas por corporações privadas em condições semelhantes àquelas pretendidas pela Administração Pública[3].

[3]Preço – Estimado – Definição – Necessidade de refletir a realidade de mercado atual – Ampliação das fontes de pesquisa – Desconsideração dos orçamentos e preços discrepantes. *Revista Zênite – Informativo de Licitações e Contratos (ILC)*, Curitiba: Zênite, n. 245, p. 702, jul., seção Perguntas e Respostas. (Grifo próprio).

> **Este Tribunal já tem posicionamento firmado com relação à impossibilidade de utilização de fonte única para formação do preço. E mais, tal deficiência verificada no caso é reforçada pelo fato de terem sido ignorados os alertas feitos pela Procuradoria Jurídica Municipal, bem como por este Tribunal por meio do Apontamento Preliminar de Acompanhamento** (APA). Consta dos autos, que a falha na formação de preços dos certames não só contrariava a jurisprudência desta Corte de Contas, pois apenas se utilizou de uma fonte de pesquisas, como também desconsiderou os valores obtidos pelo próprio município em licitações anteriores, com preços significativamente menores, além do prejuízo à competitividade já que os certames foram presenciais, com a participação de apenas uma única empresa. (PROCESSO Nº: 34195/21. Acórdão n.º 633/22 - Segunda Câmara. Relator Conselheiro Ivens Zschoerper Linhares).

19. De tal forma, tem-se que a pesquisa de mercado foi abrangente e utilizou de múltiplas fontes, mecanismos essenciais para garantir a economicidade da contratação e a competitividade do certame.

20. No mais, estabelecida a cotação do valor máximo do objeto da contratação, foi realizada a anotação orçamentária pela Diretoria de Orçamento e Finanças (doc. 0053673). Não se faz necessária a dotação orçamentária do valor máximo do registro de preços, porque há mera pretensão da Administração[4].

> **A indicação da dotação orçamentária seria imprescindível apenas para a formalização dos contratos** ou outros instrumentos hábeis. Ademais, esclarece-se que para a celebração do contrato, previamente deve ser emitida a nota de empenho de despesa. Desse modo, além da indicação da dotação orçamentária, deve haver disponibilidade financeira[5].
>
> A exigência de reserva orçamentária precedente à licitação frustraria a vantagem de utilizar o registro de preços para objetos de difícil previsibilidade. Além disso, **não faz sentido exigir reserva orçamentária por ocasião da licitação porque em registro de preços a Administração, mesmo com a assinatura da ata de registro de preços, não assume a obrigação de contratar[6].**

21. Destaca-se, entretanto, que a ausência de obrigatoriedade da indicação/reserva orçamentária no procedimento não conduz a impossibilidade da Administração realizar a reserva de dotação.

22. Neste sentido, é a orientação da Consultoria Zênite:

---

[4]TCU. Acórdão nº 1.291/2011.

[5]Orientação Zênite. Registro de preços. Indicação de dotação orçamentária. Momento. Disponível em: https://www.zenitefacil.com.br. Acesso em: 20. fev. 2025. (Grifo próprio).

[6]NIEBUHR, Joel de Menezes. Licitação pública e contrato administrativo. 4. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2015. p. 676. (Grifo próprio).

> Ainda que sob tais parâmetros não seja obrigatória referida indicação/reserva orçamentária já na própria licitação e processo administrativo, **igualmente não se pode afirmar que seria ilegal caso a Administração assim o fizesse**[7].

23. Atente-se, todavia, para que sejam juntadas a Indicação Orçamentária e a Declaração de Ordenador de Despesas oportunamente.

II.5. Da elaboração do edital de licitação

24. O edital de licitação foi elaborado pela Coordenadoria de Contratações (doc. 0053590) e contém os elementos indispensáveis listados no artigo 25 da Lei Federal n° 14.133/2021.

> Art. 25. O edital deverá conter o objeto da licitação e as regras relativas à convocação, ao julgamento, à habilitação, aos recursos e às penalidades da licitação, à fiscalização e à gestão do contrato, à entrega do objeto e às condições de pagamento.

25. O objeto da contratação está descrito na Cláusula Segunda (fl. 01 - doc. 0053590), as regras relativas à convocação nas Cláusulas Quarta a Décima Primeira (fls. 02-10 - doc. 0053590) e o julgamento da proposta na Cláusula Décima Segunda (fls. 10-11 - doc. 0053590).

26. A habilitação na Cláusula Décima Terceira e Décima Quarta (fls. 11-15 - doc. 0053590), os recursos e as penalidades nas Cláusulas Décima Sexta e Vigésima Primeira (fl. 15 e 18 - doc. 0053590), a entrega do objeto e condições de pagamento na Cláusulas Décima Nona (fl. 18 - doc. 0053590).

27. É de se atentar, entretanto, para que todos os elementos do edital, incluídos minuta de contrato, termos de referência, anteprojeto, projetos e outros anexos, sejam divulgados em sítio eletrônico oficial na mesma data de divulgação do edital, sem necessidade de registro ou de identificação para acesso (art. 25, § 3º da Lei Federal n° 14.133/2021).

28. A clareza e a precisão na descrição do objeto são fundamentais para garantir a correta compreensão pelos licitantes e evitar questionamentos e impugnações, o que se tem nos autos, permitindo a continuidade do feito.

[7]Orientação Zênite. Registro de preços. Planejamento. Indicação de dotação orçamentária. Disponível em: https://www.zenitefacil.com.br. Acesso em: 20. fev. 2025. (Grifo próprio).

II.6. Da elaboração de minuta de contrato, quando necessária, que constará obrigatoriamente como anexo do edital de licitação

29. A minuta de contrato foi devidamente formulada pela Coordenadoria de Contratações (doc. 0053514), atendendo o disposto no art. 89 e ss. da Lei Federal n° 14.133/2021, ao garantir a proteção dos interesses da Administração e a segurança jurídica para o contratado.

30. Foram observadas as cláusulas essenciais e disposições legais de observância obrigatória, para a regulação dos vínculos contratuais entre a Administração contratante e o privado contratado.

31. A minuta é decorrência direta do edital, do estudo técnico preliminar e termo de referência aprovado neste caderno processual, existindo fundamentação jurídica mínima suficiente ao atendimento da juridicidade da contratação pública.

II.7. Do regime de fornecimento de bens, de prestação de serviços ou de execução de obras e serviços de engenharia, observados os potenciais de economia de escala

32. O regime de prestação de serviços foi estabelecido no Termo de Referência (fls. 21-61) que está presente no Anexo I da minuta de edital (doc. 0053590).

II.8. Da modalidade de licitação, o critério de julgamento, o modo de disputa e a adequação e eficiência da forma de combinação desses parâmetros, para os fins de seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, considerado todo o ciclo de vida do objeto

33. A escolha da modalidade de pregão decorre da natureza do objeto da contratação que é de serviços comuns, ou seja, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos no edital com base nas especificações usuais praticadas no mercado.

> Art. 29. A concorrência e o pregão seguem o rito procedimental comum a que se refere o art. 17 desta Lei, adotando-se o pregão sempre que o objeto possuir padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado. (Lei Federal n° 14.133/2021).
>
> Art. 22. A licitação será processada em conformidade com a modalidade indicada no Termo de Referência ou Projeto Básico tendo em vista a natureza do objeto e os requisitos para a seleção da melhor proposta.
>
> §1º Será obrigatória a adoção da modalidade pregão quando o bem ou o serviço, inclusive de engenharia, for considerado "comum", conforme análise empreendida pelo Órgão Técnico. (Resolução DPG n° 375/2023).

34. Não há motivação expressa para justificar o critério de julgamento adotado, todavia, o critério de seleção da proposta mais vantajosa para a Administração - menor preço - está em conformidade com o previsto na legislação, especificamente no art. 33, inciso I da Lei Federal n° 14.133/2021.

35. O modo de disputa escolhido para a estruturação do processo licitatório foi, dentro das possibilidades previstas no art. 56 da Lei Federal n° 14.133/2021, o aberto (item 9.7 - fl. 07 - doc. 0053590).

36. A adequação e eficiência da combinação dos parâmetros derivou, portanto, das características do objeto e das considerações técnicas, mercadológicas e de gestão constantes dos artefatos de planejamento da contratação.

37. Logo, a escolha da modalidade de licitação, do critério de julgamento e do modo de disputa foi motivada e justificada pela Administração, considerando as peculiaridades do objeto e as melhores práticas de mercado.

II.9. Da motivação circunstanciada das condições do edital, tais como justificativa de exigências de qualificação técnica, mediante indicação das parcelas de maior relevância técnica ou valor significativo do objeto, e de qualificação econômico-financeira, justificativa dos critérios de pontuação e julgamento das propostas técnicas, nas licitações com julgamento por melhor técnica ou técnica e preço, e justificativa das regras pertinentes à participação de empresas em consórcio

38. A Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos específica a necessidade de motivação das escolhas administrativas presentes na fase

preparatória buscando que as condições e atos estejam efetivamente fundamentados.

39. Em relação à qualificação técnica, verifica-se que a exigência do atestado de capacidade técnico-operacional é válida diante da natureza do objeto de contratação que demanda certa especialização e da necessidade de assegurar a execução adequada com fornecedores experientes no ramo (art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021).

40. Já no que se refere à qualificação econômico-financeira, a Administração adotou os critérios permitidos por lei, exatamente como estipulado no art. 69 da Lei Federal n° 14.133/2021.

41. Há respaldo legal para a exigência da certidão negativa de falência, uma vez que visa assegurar a saúde financeira dos participantes, afastando eventuais riscos pela Administração.

42. Da mesma forma ocorre com a exigência de balanço patrimonial e demonstrações contábeis (item 13.4 - “b” - doc. 0053590) na medida em que visa assegurar a saúde financeira dos participantes do procedimento, afastando eventuais riscos pela Administração.

> A finalidade do balanço patrimonial e das demonstrações **é propiciar à Administração a avaliação da boa saúde financeira do licitante, com o objetivo de aferir a sua capacidade de suportar os encargos contratuais**, sob o ponto de vista dos aportes financeiros que terão de ser realizados na execução do encargo contratual. Portanto, entre outras coisas, a referida análise visa a reduzir eventuais riscos relacionados à contratação. **Assim, determinou o legislador que a análise das condições financeiras se fizesse com base nos documentos contábeis de cunho definido e juridicamente perfeitos, capazes de expressar a real condição do licitante, e não com base em documentos provisórios ou que não sejam juridicamente perfeitos.** Nesse sentido, a vedação de substituir o balanço patrimonial e as demonstrações por balancetes ou balanços provisórios se justifica em razão da necessidade de garantir segurança em relação às informações contábeis e financeiras que instruirão a decisão da Administração em relação à saúde financeira do licitante. Mesmo reconhecendo que isso não elimina eventual risco, a referida condição possibilita a sua redução, que é a finalidade precípua da habilitação[8].

43. Logo, as exigências de qualificação técnica e econômico-financeira foram proporcionais e razoáveis, não se encontrando restrições indevidas à competitividade do certame.

[8]Anotação 9863. Disponível em: https://www.zenitefacil.com.br. Acesso em 20. fev. de 2025. (Grifo próprio).

44. No mais, como a licitação será realizada pelo menor preço é dispensável a manifestação sobre a escolha dos critérios de pontuação e julgamento das propostas técnicas.

45. Desta forma, tendo em vista que foram observados os requisitos determinados na legislação, continua-se com o exame da fase interna.

II.10. Da análise dos riscos que possam comprometer o sucesso da licitação e a boa execução contratual

46. A análise de riscos é fundamental para garantir a previsibilidade e o sucesso da licitação e da execução contratual, permitindo a adoção de medidas preventivas e mitigadoras. Aqui, o mapa de riscos foi devidamente elaborado, considerando o planejamento da contratação, seleção do fornecedor e execução contratual (fls. 31-36 - doc. 0005273), atendendo o disposto no art. 16 da Resolução DPG n° 375/2023.

II.11. Da motivação sobre o momento da divulgação do orçamento da licitação, observado o art. 24

47. Embora não tenha motivação expressa para justificar o momento da divulgação do orçamento da licitação, os atos praticados no processo licitatório são, em regra, de natureza pública.

48. A legislação ressalva algumas hipóteses específicas em que a publicidade será diferida, nos termos do parágrafo único do art. 13 da Lei Federal n° 14.133/2021.

> **Vemos que a nova lei estabelece uma competência *discricionária*, de forma que a autoridade responsável pela licitação decida se o orçamento estimado da contratação será ou não sigiloso**. Isso porque, o art. 24 *não obriga a adoção do caráter sigiloso*, mas apenas prevê que: "Desde que justificado, o orçamento estimado da contratação *poderá* ter caráter sigiloso". A palavra "poderá" materializa a discricionariedade do agente responsável, que decidirá por divulgar ou não o orçamento.
>
> **Essa orientação encontra amparo no inciso XI do art. 18 da nova Lei, o qual prevê que a fase preparatória do processo licitatório deverá compreender,** dentre outras

> informações, “a motivação sobre o momento da divulgação do orçamento da licitação, observado o art. 24 desta Lei”.
>
> Optando por manter em sigilo o valor orçado da contratação, conforme dispõe o inciso I do art. 24 em comento, “o sigilo não prevalecerá para os órgãos de controle interno e externo”[9].
>
> Destacamos, por fim, que uma vez adotado o critério de julgamento por maior desconto, o preço estimado ou o máximo aceitável deverá constar, obrigatoriamente, do edital da licitação, conforme dispõe o parágrafo único do art. 24 da nova lei.

49. Como não há manifestação do Órgão Supridor pela pertinência excepcional de atribuição de caráter sigiloso ao orçamento estimado (art. 15, § 8º da Resolução DPG n° 375/2023[10]), é de se compreender que se optou pela regra geral de publicidade nestes autos, estando preenchido o disposto no art. 18, inciso XI da Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

II.12. Do sistema de registro de preços

50. A Lei Federal n° 14.133/2021 específica alguns requisitos especiais que devem constar nos editais de Sistema de Registro de Preços em razão da singularidade deste conjunto de procedimentos formais.

51. Compulsando-se os autos, verifica-se que os elementos listados nos incisos I a IX do art. 82 da Lei Federal n° 14.133/2021 foram observados, atendendo ao disposto no art. art. 32, § 1º da Resolução DPG n° 375/2023, o que permite a continuidade do feito.

II.3. Da divulgação do edital de licitação

52. A Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos estabelece no art. 53 que ao final da fase preparatória, o processo licitatório seguirá para o órgão de

[9]Disponível em: O orçamento será sigiloso na nova Lei de Licitações? | Blog da Zênite (zenite.blog.br). Acesso em: 08. nov. 2024. (Grifo próprio).

[10]Art. 15. §8º Diante das características e das particularidades da pesquisa de preços, bem como do histórico das licitações anteriormente realizadas para o objeto, caso o Órgão Supridor entenda pela pertinência excepcional de atribuição de caráter sigiloso ao orçamento estimado, deverá apresentar robusta justificativa para tanto, cabendo à Coordenadoria-Geral de Administração a deliberação sobre a matéria.

assessoramento da Administração para controle prévio de legalidade mediante análise jurídica da contratação.

53. O exame de juridicidade foi realizado nos tópicos antecedentes, observando os elementos indispensáveis à contratação com a exposição dos pressupostos de fato e direito levados em consideração na análise.

54. Assim, encerrada a instrução sob o aspecto técnico e jurídico, os autos serão encaminhados à autoridade competente para a divulgação do edital, nos termos do art. 54 da Lei Federal nº 14.133/2021.

III. CONCLUSÃO

55. Diante do exposto, não se verificam irregularidades no procedimento para formação de Ata de Registro de Preços, em especial porque observou o disposto na Resolução DPG n° 375/2023 e Lei Federal n° 14.133/2021.

56. É o parecer, ressalvada a análise conclusiva da Administração.

57. Remetam-se os autos ao *Gabinete da Defensoria Pública-Geral* para que proceda com as diligências necessárias à continuidade do procedimento, sem prejuízo de eventual retorno a este órgão auxiliar.

Curitiba/PR, 21 de fevereiro de 2025.

RICARDO MILBRATH PADOIM:04306367924

Assinado de forma digital por RICARDO MILBRATH PADOIM:04306367924
Dados: 2025.02.21 10:11:41 -03'00'

RICARDO MILBRATH PADOIM
Coordenador Jurídico

7

DECISÃO ADMINISTRATIVA DE AUTORIZAÇÃO DO CERTAME

DECISÃO

Procedimento SEI nº 24.0.000001239-0

Protocolo nº 21.743.772-5

1. Trata-se de procedimento instaurado pelo extinto Departamento de Compras e Aquisições (DCA) objetivando a fo**rmação de registro de preços para a contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas híbridas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná** (doc. 0003909).
2. Inicialmente, o extinto Departamento de Informática (DIF) apresentou o documento de formalização da demanda para nova contratação, que foi analisado pelo Comitê de Contratações indicando ter havido aprovação anterior (doc. 0003909).
3. Assim, a Coordenadoria de Planejamento aprovou o Estudo Técnico Preliminar (ETP).
4. Informa-se que os autos foram fundamentados na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e na Resolução DPG nº 375, de 15 de dezembro de 2023.
5. Ademais, foram juntados ao protocolo a cópia do e-protocolo nº 21.743.777-2 (doc. 0003909), estudo técnico preliminar (doc. 000573), termo de referência (doc. 0005274 e 0005278 e 0005279) e minuta do contrato (doc. 0005276).
6. Em seguida, foram encaminhados os autos à Coordenadoria Jurídica para análise e emissão do parecer jurídico, que foi apresentado sob nº 036, de 21 de fevereiro de 2025, que concluiu não se verificarem irregularidades no prosseguimento deste procedimento (doc. 0054086).
7. Vieram os autos para decisão.
8. Analisando-se os autos, é possível concluir pela autorização da continuidade do procedimento, de acordo com os seguintes fundamentos.
9. A **modalidade licitatória adotada**, pregão eletrônico, se encontra compatível com o objeto em questão, pois ele se enquadra ao conceito de serviço comum, em vista da padronização apontada ao longo da instrução.
10. De igual modo, o **tipo de licitação** adotado, menor preço, também se encontra adequado, sendo decorrente de expressa disposição legal - art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.
11. Ainda, houve a adoção do **sistema de registro de preços**, cujos elementos foram observados e atendidos de acordo com o estabelecido no art. 82 da Lei n.º 14.133/2021 e a resolução interna que trata do tema.
12. Além disso, há i**nteresse público na contratação**, pois a medida é necessária para garantir a continuidade dos serviços prestados pela DPE/PR, que ao contratar serviços de locação, configuração e manutenção de Centrais Telefônicas, garante a comunicação interna e externa eficiente. Essa contratação, alinhada ao contrato vigente com a Claro

Embratel, visa atender à demanda por telefonia fixa enquanto a instituição implementa um novo modelo de telefonia IP. A escolha por centrais de médio porte garante economicidade e atende às necessidades das sedes, otimizando recursos públicos e assegurando a prestação de serviços de qualidade à população.

13. A Coordenadoria Jurídica considerou o **orçamento estimado** da contratação como adequado, por estar em conformidade com a legislação federal, a regulamentação interna e as orientações exaradas pela Corte de Contas.

14. No que tange às **especificações do edital**, o parecer jurídico avaliou que foram observados os requisitos determinados na legislação, assim como as exigências de qualificação econômico-financeira e da qualificação técnica.

15. Ademais a exigência do **atestado de capacidade técnica** é justificável, considerando a natureza do objeto da licitação, embora se trate de serviço comum, é necessário assegurar que o fornecedor tenha infraestrutura e a capacidade necessária para atender à demanda.

16. Sobre o momento da divulgação do orçamento estimado para a aquisição, compreendeu-se que o requisito do art. 18, inciso XI, da Lei n.º 14.133/2021 foi atendido.

17. O **mapeamento de riscos** foi elaborado de acordo com o estabelecido na regulamentação interna.

18. Dessa forma, a considerar que se verifica a procedência dos fundamentos técnicos e jurídicos contidos no Parecer Jurídico nº 036/2025/COJ/DPPR, acolho-o nesta oportunidade.

19. Por conclusão, diante da legalidade procedimental, do interesse e da conveniência, **autorizo a continuidade do feito**, com o início da fase externa do procedimento **para a contratação de serviços de locação, configuração e manutenção de centrais telefônicas híbridas para a Defensoria Pública do Estado do Paraná.**

20. Nada mais a acrescentar, encaminhe-se os autos à Diretoria de Contratações para as providências necessárias.

Curitiba, data de inserção no sistema.

MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ

Defensor Público-Geral do Estado do Paraná

Documento assinado digitalmente por **MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ**, **Defensor Público-Geral do Estado do Paraná**, em 05/03/2025, às 13:56, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.
Nº de Série do Certificado: 7893721704094571265

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.defensoria.pr.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0058295** e o código CRC **8D9325CE**.