



**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO  
POLÍCIA PENAL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço continuado de manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças de reposição para 22 (vinte e duas) centrais telefônicas da marca Leucotron da Superintendência dos Serviços Penitenciários - NUGESP e demais centros de custo participantes.

**2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

A contratação do serviço justifica-se pelo fato imprescindível de atender as necessidades de manutenção preventiva e corretiva, com mão de obra especializada nas Centrais Telefônicas da SUSEPE, de forma que um dos meios de comunicação mais utilizados na SUSEPE, seja para realizar ligações externas, receber chamadas ou para comunicação interna (ramais), apresente-se sempre em condições de uso adequadas, evitando transtornos na comunicação. Por tratar-se de serviço especializado, requer equipamentos, maquinários e mão de obra dos quais a SUSEPE não dispõe. Portanto, será necessária a contratação de empresa especializada.

**3. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1 - Tabela dos locais de prestações dos serviços:

ITEM	LOCAL	ESPECIFICAÇÃO	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	NUGESP – PORTO ALEGRE/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron FLUX, Servidor DELL 440 com 150 SC, 1000 Ramais, 70 usuários Contact Board, 20 Agentes de Call Center, 06 Supervisores de Call Center e 05 conversores E1 R2 Digital (converte)	12		
2	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE CANOAS - PECAN – CANOAS/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Ision IP2000. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 8 TA, 15 RIP, 5 TIP, 8 RD, 40 RA.	12		
3	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE VENÂNCIO AIRES - PEVA - VENÂNCIO AIRES/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Ision 2000. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 4 TA, 4 RD, 28 RA	12		
4	PRESÍDIO REGIONAL DE CAXIAS DO SUL - PRCS - CAXIAS DO SUL/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 8 TA, 40 RA, 60 RV	12		





**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO  
POLÍCIA PENAL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

5	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE CAXIAS DO SUL - PECS - CAXIAS DO SUL/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 8 TA, 48 RA, 60 RV	12		
6	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DO JACUÍ - PEJ - CHARQUEADAS/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 8 TA, 48 RA, 60 RV	12		
7	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE CHARQUEADAS - PEC - CHARQUEADAS/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
8	PENITENCIÁRIA DE ALTA SEGURANÇA DE CHARQUEADAS - PASC - CHARQUEADAS/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
9	PENITENCIÁRIA MODULADA ESTADUAL DE CHARQUEADAS - PMEC - CHARQUEADAS/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
10	PENITENCIÁRIA MODULADA ESTADUAL DE MONTENEGRO - PMEM - MONTENEGRO/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
11	PENITENCIÁRIA MODULADA ESTADUAL DE OSÓRIO - PMEO - OSÓRIO/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
12	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE ARROIO DOS RATOS - PEAR - ARROIO DOS RATOS/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
13	PENITENCIÁRIA MODULADA DE IJUÍ - PMI - IJUÍ/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
14	PRESÍDIO REGIONAL DE PASSO FUNDO - PRPF - PASSO FUNDO/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
15	PENITENCIÁRIA MODULADA ESTADUAL DE URUGUAIANA - PMEU - URUGUAIANA/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
16	PRESÍDIO REGIONAL DE PELOTAS - PRP - PELOTAS/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60	12		





**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO**  
**POLÍCIA PENAL**  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**  
**DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

		RV			
17	PRESÍDIO ESTADUAL DE RIO GRANDE - PERG - RIO GRANDE/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
18	PRESÍDIO REGIONAL DE SANTA MARIA - PRSM - SANTA MARIA/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
19	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE SANTA MARIA - PESM - SANTA MARIA/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Active LDS/IP 400. Equipamentos ligados na central: 8TA, 48 RA, 60 RV	12		
20	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE PORTO ALEGRE - PEPOA - PORTO ALEGRE/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Ision 1500. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 8 TA, 8 RA, 8 RD, 50 RIP	12		
21	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE BENTO GONÇALVES - PEBG - BENTO GONÇALVES/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Ision 1500. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 8 TA, 8 RA, 8 RD, 50 RIP	12		
22	PENITENCIÁRIA ESTADUAL DE SAPUCAIA DO SUL - PESS - SAPUCAIA DO SUL/RS	Serviço de manutenção para central telefônica marca Leucotron, modelo Ision 1500. Equipamentos ligados na central: 30 TD, 8 TA, 8 RA, 8 RD, 50 RIP	12		

**3.2 - Tabela dos endereços dos locais da prestação dos serviços:**

ITEM	ENDEREÇOS
1	Rua Dr. Salvador França, 296 - Jardim Botânico, Porto Alegre - RS - CEP 90690-000
2	Estrada Passo do Nazário, 3505 - Guajuviras - Canoas - RS - CEP 94970-250
3	Rodovia RS-287, KM 68, s/n - Zona Rural - Venâncio Aires - RS - CEP 95800-000
4	Rodovia BR 116 - KM 148, s/nº - Ns. de Lourdes - Caxias Do Sul - RS - CEP 95054-780
5	Rodovia RS 453, Km 28 - Distrito Apanhador - Caxias Do Sul - RS - CEP 95055-180
6	Avenida dos Jasmins - Santo Antônio - Charqueadas - RS - CEP 96745-000
7	Rodovia RS-401 - KM 16 - Colônia Penal - Charqueadas - RS - CEP 96745-000
8	Rodovia RS-401, Km 16, S/n - Colônia Penal, Charqueadas - RS - CEP 96745-000
9	Rodovia RS-401 - KM 16 - Colônia Penal - Charqueadas - RS - 96745-000
10	Rodovia BR 386 - KM 426 - Estrada do Pesqueiro - Montenegro - RS - CEP 92531-000
11	Estrada Afonso Cardoso, nº 2000 - Zona Rural - Osório - RS - CEP 95520-000





**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO  
POLÍCIA PENAL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

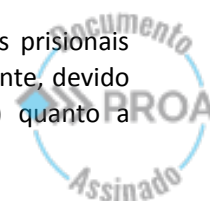
12	Rodovia BR - 290, KM 150 - nº 2305 - Zona Rural - Arroio dos Ratos - RS - 96740-000
13	Rua Dezenove de Outubro, 1 - Centro, Ijuí - RS - CEP 98700-000
14	Rua Ana Neri, 498 - São Luiz Gonzaga - Passo Fundo - RS - CEP 99054-360
15	Rodovia BR-472 KM 7 - acesso Barra do Quaraí - Uruguaiana - RS - CEP 97501-970
16	Avenida Cristóvão José dos Santos, 462 - Três Vendas - Pelotas - RS - CEP 96060-000
17	Rodovia BR 392 - KM 15 - Vila da Quinta - Rio Grande - RS - CEP 96222-100
18	Rua José Cândido Teixeira Medeiros, 332 - Nossa Senhora Medianeira - Santa Maria - RS - CEP 97010-200
19	Rua Manoel Antonio da Rosa, s/n - Distrito de Santo Antônio - Santa Maria - RS - CEP 97175-000
20	Rua São Jorge s/nº - Vila Joao Pessoa - Porto Alegre - RS - CEP 90870-320
21	Rua Avelino Signor, nº 1170 - Barracão - Bento Gonçalves - RS - CEP 95703-690
22	Rua Leão, 300 - São João Batista - Sapucaia do Sul - RS - CEP 93022-538

3.3 - Todas as centrais telefônicas possuem emissão online de bilhetes para tarifação centralizada via rede interna da SUSEPE.

3.4 - Os locais e datas das manutenções preventivas serão acertados pela contratante e contratada, por meio de elaboração de cronograma de visitas. Em qualquer situação, o cronograma deverá seguir o atendimento mínimo das centrais telefônicas em cada mês, conforme tabela abaixo:

<b>Período</b>	<b>Atendimento mínimo</b>
Primeiro mês	Atendimento de manutenção preventiva em pelo menos 35% das centrais telefônicas.
Segundo mês	Atendimento de manutenção preventiva em pelo menos 70% das centrais telefônicas.
Terceiro mês	Atendimento de manutenção preventiva em pelo menos 100% das centrais telefônicas.

3.5 - A manutenção preventiva ocorrerá trimestralmente nos estabelecimentos prisionais que constam na tabela do subitem 3.1, porém o pagamento ocorrerá mensalmente, devido a empresa contratada realizará tanto a manutenção preventiva (trimestral) quanto a corretiva (a qualquer tempo disponível conforme demanda ou solicitação).





**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO**  
**POLÍCIA PENAL**  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**  
**DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

#### **4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1 - Os serviços de assistência técnica deverão garantir manutenção preventiva trimestral, presencial, em todas as unidades e com agendamento, verificando as condições normais de funcionamento.

4.2 - Os serviços envolvem instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva e treinamento para equipamentos atuais.

4.3 - Os equipamentos vinculados aos serviços são as centrais telefônicas, e qualquer equipamento utilizado diretamente na telefonia (como por exemplo: quadro de distribuição geral dos ramais, aparelhos analógicos, aparelhos VoIP, gateway SIP, entre outros).

4.4 - Os serviços a serem prestados englobam a configuração, a manutenção preventiva, corretiva e assistência técnica, com mão de obra especializada nos equipamentos de telefonia atuais e equipamentos novos que envolvem telefonia analógica e digital (tanto com relação aos aparelhos ligados a telefonia).

4.5 - Os serviços também englobam instalação e configuração (para colocar em uso) de equipamentos e funções novas que venham a ser adquiridas e relacionados à telefonia, os quais passam a compor o objeto dessa licitação obrigando a CONTRATADA a estender os serviços aos novos equipamentos assim como suspender a cobrança por equipamentos ou serviços que por ventura venham a ser desativados.

4.6 - As instruções de programação e manuseio dos equipamentos ligados à telefonia também estão abrangidas como serviços que deverão ser prestados.

4.7 - No serviço a ser prestado está inclusa a confecção de novas linhas e rede ramais (configuração e programação de ramais VOIP e analógicos) **sem limite de confecção.**

4.8 - A manutenção corretiva será executada sempre que houver necessidade de consertos e reparos para restaurar o perfeito funcionamento das Centrais Telefônicas e seus periféricos, através da resolução de quaisquer problemas de operação, funcionamento, programação e manutenção. Essa deverá ser **obrigatoriamente sem limite de chamados.**

4.9 - Nos casos de falhas comuns, o atendimento encerrar-se-á com plena restauração do funcionamento das Centrais Telefônicas, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a partir do início do atendimento, sendo que a contagem desse prazo dar-se-á em dias úteis das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas.

4.10 - Nos casos de falhas graves que ocasionarem parada total do sistema, o atendimento encerrar-se-á, com plena restauração do funcionamento das Centrais Telefônicas, no prazo



**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO  
POLÍCIA PENAL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir do início do atendimento, sendo que a contagem desse prazo dar-se-á em dias corridos.

4.11 - A manutenção preventiva, no local do equipamento, constituída de rotinas de teste e verificação, deverá ser feita no mínimo 1 (uma) visita trimestral, de forma presencial ao local do equipamento, com agendamento prévio junto ao Setor de Telefonia, para fins de aferição do equipamento.

4.12 - As peças utilizadas em manutenções corretivas ou preventivas deverão ser todas novas e originais.

4.13 - Quando necessário, em caso de defeito e/ou problema que não puder ser solucionado remotamente, a CONTRATADA deverá comparecer quantas vezes forem necessárias para regularização do equipamento, sem qualquer ônus adicional para a SUSEPE.

4.14 - As atividades realizadas para manutenções corretivas e preventivas incluem as ações de diagnósticos, instalações de novas peças, reparos e/ou trocas de peças defeituosas, reconfigurações ou demais pertinentes e necessárias para a eliminação dos defeitos, retorno do perfeito funcionamento e continuidade das operações de telefonia com as facilidades existentes no sistema.

4.15 - A empresa contratada deverá apresentar relação de peças e laudo técnico justificando a substituição de peças, com 3 orçamentos. A fim de que a contratante avalie e autorize a substituição.

4.16 - Os serviços presentes neste Termo de Referência deverão ser realizados na SUSEPE, nos endereços constantes do objeto do presente termo de referência, de acordo com a demanda e agendamento do fornecedor junto ao Setor de Telefonia.

4.17 - Os serviços serão verificados pelo Setor de Telefonia, para certificar da conformidade das especificações dos mesmos; caso negativo, todas as despesas de substituição ou refazimento, serão por conta do fornecedor e as trocas deverão ocorrer em no máximo 5 (cinco) dias corridos contados da notificação.

4.18 - As despesas com deslocamento de pessoas e materiais, alimentação e hospedagem serão de responsabilidade da contratada.

4.19 - Os serviços de manutenção preventiva e corretiva incluem a realização de todos os testes a fim de verificar e comprovar o correto funcionamento da Central Telefônica.





**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO**  
**POLÍCIA PENAL**  
**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**  
**DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

## **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

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

5.2 - Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

5.2.1 - Os fiscais de contrato poderão criar parâmetros para verificar a correta execução da manutenção preventiva.

5.3 - Notificar a Contratada, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

5.4 - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

## **6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.1 - Fornecer documento que comprove garantia, de no mínimo 1 (um) ano das peças de reposição e dos serviços prestados.

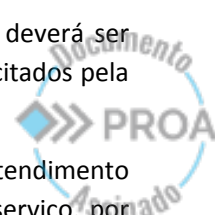
6.2 - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.

6.3 - Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

6.4 - Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequado e disponíveis para a realização do objeto da licitação. Quando houver a necessidade de deslocamento de peças até a sede da empresa, deverá ser apresentada justificativa por escrito sujeito à aprovação da Administração.

6.5 - Para as peças que necessitarem ser deslocadas à sede da CONTRATADA, deverá ser observado o prazo máximo 05 (cinco) dias úteis para conclusão dos serviços solicitados pela administração, salvo nos casos devidamente justificados.

6.6 - Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou acometidos de mal súbito, quando em serviço, por







**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO  
POLÍCIA PENAL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

intermédio de seus encarregados, assegurando-lhes o cumprimento de todas as determinações trabalhistas e previdenciárias cabíveis e assumindo, ainda, as responsabilidades civil, penal, criminal e demais sanções legais decorrentes do eventual descumprimento destas.

6.7 - Emitir Comunicado de Acidente de Trabalho – CAT, em formulário próprio do INSS, em caso de eventual ocorrência de acidente com seus empregados nas dependências da Contratante.

6.8 - Sempre que solicitado, executar os serviços de manutenção corretiva, de acordo com as especificações constantes na proposta apresentada e exigidas na presente licitação, repor peças defeituosas ou inoperantes somente por peças novas originais assim como verificar as condições gerais do equipamento.

6.9 - A CONTRATADA coloca à disposição do licitante seu serviço de atendimento a clientes, informando linhas de telefone fixo ou móvel para contato, comunicando quaisquer alterações destes à CONTRATADA.

6.10 - A CONTRATADA deve apresentar Certificado de Concessionária Autorizada/Homologada do fabricante e comprovação que os técnicos/colaboradores/proprietários que vão atender o licitante possuem treinamento do fabricante para os modelos de equipamentos objeto da licitação.

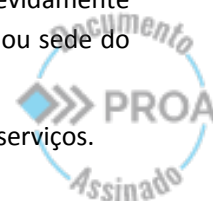
6.11 - A CONTRATADA deve apresentar comprovação de que possui peças sobressalentes originais para reposição, através de declaração do fabricante.

6.12 - A CONTRATADA deve comprovar que a empresa prestadora de serviços é registrada no CREA, do estado de sua sede, dentro do prazo de validade;  
- Apresentar o engenheiro responsável técnico nas áreas de telecomunicações, elétrica ou eletrônica e comprovação de vínculo do profissional com a empresa proponente, mediante um dos documentos a seguir:

I – No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (contendo as folhas que demonstrem o número de registro e a qualificação civil) e contrato de trabalho;

II – No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou sede do licitante;

III – No caso de profissional autônomo/liberal: contrato de prestação de serviços.







**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DE SISTEMAS PENAL E SOCIOEDUCATIVO  
POLÍCIA PENAL  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

6.12 - A CONTRATADA não poderá efetuar a terceirização dos seus serviços a fim de manter a qualidade dos serviços prestados para o licitante.

Porto Alegre, RS, em 29 de Outubro de 2025.

Eduardo Luiz da Silva  
Identificação funcional nº 4823664  
Técnico Superior Penitenciário





25060200114123

**Nome do documento:** Termo de Referencia retif.docx

**Documento assinado por**

EDUARDO LUIZ DA SILVA

**Órgão/Grupo/Matrícula**

SUSEPE / DTI / 4823664

**Data**

29/10/2025 17:06:43

