

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Registro de preços para contratação de serviço de telefonia IP para o IFPR, visando suprir a necessidade da Reitoria e dos campi do IFPR, pois o contrato atual está em sua última prorrogação com vencimento final em 17 de agosto de 2021

1.2. Contratação de serviço de telefonia IP para 22 localidades, com viabilidade técnica para DDR, abrangendo até 468(quatrocentos e sessenta e oito) linhas de ramais IP para realização de ligações ilimitadas, com custo fixo mensal por ramal, entre os Campi do IFPR e realização de ligações através do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ou destas para outras redes de telecomunicações sem custos adicionais de tráfego intra e entre operadoras de telefonia fixa ou móvel, e incluindo serviços como: redirecionamentos, capturas, retorno de chamada, chamada em espera, conferência e demais serviços mencionados neste termo, exceto para ligações DDI.

1.3. O objeto da contratação tem a natureza de serviço de telecomunicação, do tipo comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, e não deve ser confundida com soluções de telefonia baseadas nas arquiteturas de centrais telefônicas e PBX ou PABX tradicionais.

2. DESCRIÇÃO BÁSICA DA SOLUÇÃO

2.1. A solução de telefonia deverá utilizar a tecnologia IP e atender a Reitoria e todos os campi do IFPR e deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 2.1.1. Desvio incondicional de chamadas
- 2.1.2. Desvio de chamadas em caso de ocupado
- 2.1.3. Desvio de chamada em não atendimento
- 2.1.4. Desvio de chamada quando indisponível
- 2.1.5. Retorno de chamada
- 2.1.6. Transferência de chamada
- 2.1.7. Aviso de chamada em espera
- 2.1.8. Restrição do número de Origem
- 2.1.9. Apresentação do nome do Originador
- 2.1.10. Apresentação do número de origem
- 2.1.11. Chamada em espera
- 2.1.12. Bloqueio / Desbloqueio de chamadas recebidas
- 2.1.13. Discagem do último número
- 2.1.14. Bloqueio / Desbloqueio de chamadas realizadas
- 2.1.15. Log de Chamadas
- 2.1.16. Conferências com pelo menos três Ramais.
- 2.1.17. Possibilitar captura de chamadas de outro ramal
- 2.1.18. Caixa Postal

2.2. O Custo do Ramal deverá ser fixo por mês não havendo cobrança de minutagem de ligação, em ligações locais, interurbanos e para celular, exceto para ligações DDI não inclusos nesta contratação.

2.3. A solução deverá contemplar os aparelhos telefônicos necessários incluindo sua instalação, configuração e suporte durante toda a vigência do contrato.

2.4. A solução deverá utilizar PABX virtual.

2.5. A solução deverá prover Link de internet necessário para seu pleno funcionamento sem utilizar o link da instituição.

2.6. A solução deverá suportar VLAN e trafegar em VLAN separada da rede de dados do IFPR.

2.7. A solução deverá fornecer canal de atendimento via telefone e/ou plataforma on-line de abertura de chamados.

2.8. Deverá possuir plataforma online para controle de configurações e monitoramento de uso e emissão de relatórios.

2.9. Bens e serviços que compõem a solução:

CATSERV	ITEM	DESCRIÇÃO	Categoria	Unidade
27421	1	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Serviços Continuados	Unitário

	2	Serviço de Instalação/ativação	Serviços de Implantação	Unitário
--	---	--------------------------------	-------------------------	----------

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Instituto Federal do Paraná está dividido em Reitoria e 26 unidades de campus entre capital e interior, realiza o atendimento interno administrativo entre unidades e externo com uso telefonia para disponibilização de canais de fácil acesso para população.

3.1.2. Na atualidade o IFPR possui contrato com empresa do ramo de telecomunicações que fornece para quase todas as unidades um Tronco E1 digital, com exceção da Reitoria com contrato de UCC e outras duas unidades que já possuem VOIP via central telefônica local, os demais locais são atendidos com central analógica com aparelhos convencionais, ou não dispõe de contrato.

3.1.3. O objetivo desta contratação é suprir a demanda futura após vencimento do contrato atual em AGO/2021, visando obter atualização tecnológica, manutenção e suporte adequado já que o IFPR não dispõe em seus quadros servidores que são contratados para a finalidade de manutenção da rede de telefonia.

3.1.4. Visa também a integração da rede de telefonia, para todas as unidades, melhoria na gestão do contrato, melhoria no controle do gasto público, já que não haverá alterações em pagamentos por minutagem.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

1 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS	
Identificação das necessidades de negócio	
1	PDI - ITEM 7.2 - PDTIC OE1 - Melhorar e ampliar os canais de colaboração e comunicação
2	PDI - ITEM 7.2 - PDTIC OE3 - Disponibilizar serviços, sistemas e recursos de tecnologia da informação que atendam as demandas da comunidade interna e externa e facilitar e disseminar seu uso e acesso;
Identificação das necessidades tecnológicas	
1	Utilizar a tecnologia IP
2	Utilizar link dedicado para tráfego de comunicações até o IFPR
3	Custo do Ramal deverá ser fixo por mês não havendo cobrança de minutagem de ligação, em ligações locais, interurbanos e para celular, exceto para ligações DDI quantificadas no termo de referência.
4	A solução deverá contemplar os aparelhos telefônicos necessários incluindo sua instalação, configuração e suporte durante toda a vigência do contrato
5	A solução deverá utilizar PABX virtual.
6	A solução deverá suportar VLAN e trafegar em VLAN separada da rede de dados do IFPR.
7	A solução deverá fornecer canal de atendimento via telefone e/ou plataforma on-line de abertura de chamados,
8	Deverá possuir plataforma online para controle de configurações e monitoramento de uso e emissão de relatórios.
Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC	
1	Desvio incondicional de chamadas
2	Desvio de chamadas em caso de ocupado
3	Desvio de chamada em não atendimento
4	Conferências com pelo menos três Ramais.
5	Log de Chamadas
6	Possibilitar captura de chamadas de outro ramal
7	Bloqueio / Desbloqueio de chamadas realizadas
8	Discagem do último número
9	Bloqueio / Desbloqueio de chamadas recebidas
10	Apresentação do número de origem
11	Apresentação do nome do Originador
12	Restrição do número de Origem
13	Aviso de chamada em espera
14	Transferência de chamada
15	Retorno de chamada
16	Desvio de chamada quando indisponível

3.3. Estimativa da demanda

3.4. Serviram de base para a definição do escopo da presente contratação, a demanda inicial contida no Documento de Oficialização de Demanda da área requisitante (N. SEI 0747832), a pesquisa interna realizada pela equipe de planejamento que ouviu os gestores refinando as necessidades de cada Campus. Após essa pesquisa, chegou-se à tabela de demanda abaixo:

Lote	Item		UNIDADE DO IFPR	ENDEREÇO DA INSTALAÇÃO	QUANTIDADE Instalação/ativação	VALOR DO ITEM	Valor mensal/unitário	Valor 24 meses
1	1	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso	Reitoria – VO	Rua Emilio Bertolini, nº 54, Cajuru Curitiba – PR – Brasil CEP 82920-030	90	R\$ 54,56	R\$ 4.910,40	R\$ 117.849,60

		PABX virtual e aparelho telefônico.					
	2	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
	3	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Reitoria - ASA	Rua Voluntários da Pátria, 475 – 20º andar – Sala 2006 – Ed. Asa – Centro - Curitiba- PR - CEP 80.020-000	24	R\$ 54,56	R\$ 1.309,44
	4	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
	5	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Reitoria - JD AMERICAS	R. Dr. Alcides Vieira Arcoverde, 1225 - Jardim das Américas, Curitiba - PR, 81520-260	2	R\$ 54,56	R\$ 109,12
	6	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
	7	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Reitoria - HORTO	Av. Sen. Salgado Filho, 1200 – Guabirota - CEP 81.510-000	31	R\$ 54,56	R\$ 1.691,36
	8	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
2	9	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Ivaiporã	PR 466 – Gleba Pindaúva, Seção C, Parte 2 – Caixa Postal 138 – Ivaiporã/PR	20	R\$ 54,56	R\$ 1.091,20
	10	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
3	11	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Umuarama	Rodovia PR 323, KM 310 – Parque Industrial – Umuarama PR CEP 87507-014	18	R\$ 54,56	R\$ 982,08
	12	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
4	13	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus União da Vitória	Av. Paula Freitas, 2800, Bairro São Braz – CEP 84603-264 – União da Vitória – PR	15	R\$ 54,56	R\$ 818,40
	14	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
5	15	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Capanema	Rua Cariris nº 750 Bairro Santa Bárbara – CEP 85760-000 Capanema PR	8	R\$ 54,56	R\$ 436,48
	16	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
6	17	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Avançado Quedas do Iguaçu	Rua Marginal Imbirama, nº 300 – Saída Linha Tapuí - CEP 85.460-000	8	R\$ 54,56	R\$ 436,48

	18	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
7	19	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Campo Largo	Rua Engenheiro Tourinho, 829 – Vila Solene - CEP 83.607-140	18	R\$ 54,56	R\$ 982,08	R\$ 23.569,92
	20	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
8	21	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Irati	Rua Pedro Koppe, 100 – Vila Matilde - CEP 84.500-000	12	R\$ 54,56	R\$ 654,72	R\$ 15.713,28
	22	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
9	23	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Colombo	Rua Antonio Chemin, 28, São Gabriel - CEP 83.403-515	10	R\$ 54,56	R\$ 545,60	R\$ 13.094,40
	24	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
10	25	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Curitiba	R. João Negrão, 1285 – Rebouças - CEP 80.230-150	49	R\$ 54,56	R\$ 2.673,44	R\$ 64.162,56
	26	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
11	27	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Barracão	Rodovia BR 163, nº 2115 - Parque Industrial - CEP 85.700-000	8	R\$ 54,56	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
	28	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
12	29	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Pitanga	Rua José de Alencar, 1.080 – Vila Planalto - CEP 85.200-000	15	R\$ 54,56	R\$ 818,40	R\$ 19.641,60
	30	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
13	31	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Coronel Vivida	PR 562, Flor da Serra - CEP 85.550-000	8	R\$ 54,56	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
	32	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
14	33	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Paranaguá	Rua Antonio Carlos Rodrigues, n.º 453 – Porto Seguro - CEP 83.215-750	15	R\$ 54,56	R\$ 818,40	R\$ 19.641,60
	34	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98

15	35	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Jaguariaíva	Av. Eloa Martins Passos Felix – Rod. 151 Km 213,7 - CEP 84.200-000	12	R\$ 54,56	R\$ 654,72	R\$ 15.713,28
	36	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
16	37	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Pinhais	Rua Humberto de Alencar Castelo Branco, 1575 Jardim Amélia - CEP 83.330-200	8	R\$ 54,56	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
	38	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
17	39	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Palmas	Av. Bento Munhoz da Rocha Neto S/N, Trevo da Codapar - CEP 85.555-000	55	R\$ 54,56	R\$ 3.000,80	R\$ 72.019,20
	40	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
18	41	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Jacarezinho	Avenida Dr. Tito nº: 801 – Jardim Panorama CEP 86.400-000	24	R\$ 54,56	R\$ 1.309,44	R\$ 31.426,56
	42	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
19	43	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Campus Foz do Iguaçu	Avenida Araucária, 780, Bairro Vila A – CEP: 85860-000	18	R\$ 54,56	R\$ 982,08	R\$ 23.569,92
	44	Serviço de Instalação/ativação			1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
TOTAL LICITAÇÕES								R\$ 653.011,48

3.5. Parcelamento da Solução

3.5.1. O parcelamento da solução será dividida em lotes, conforme tabela abaixo:

A	B	C		D	E
LOTE	UNIDADE DO IFPR	Entrega Inicial		Saldo Para Ativação Futura	ITEM 1 TOTAL
		ITEM 2 Serviço de instalação/ativação	ITEM 1 número ramais a serem instalados	ITEM 1 número de ramais para ativação posterior	
1	Reitoria - VO	1	46	44	90
	Reitoria - ASA	1	14	10	24
	Reitoria - HORTO	1	21	10	31
	Reitoria - JD AMERICAS	1	2	0	2
2	Campus Ivaiporã	1	11	9	20
3	Campus Umuarama	1	14	4	18
4	Campus União da Vitória	1	13	2	15
5	Campus Capanema	1	8	0	8
6	Campus Avançado Quedas do Iguaçu	1	7	1	8
7	Campus Campo Largo	1	15	3	18
8	Campus Irati	1	6	6	12
9	Campus Colombo	1	8	2	10

10	Campus Curitiba	1	39	10	49
11	Campus Barracão	1	7	1	8
12	Campus Pitanga	1	10	5	15
13	Campus Coronel Vivida	1	4	4	8
14	Campus Paranaguá	1	4	11	15
15	Campus Jaguariá	1	9	3	12
16	Campus Pinhais	1	6	2	8
17	Campus Palmas	1	49	6	55
18	Campus Jacarezinho	1	11	13	24
19	Campus Foz do Iguaçu	1	16	2	18
	TOTALIZAÇÃO	22	320	148	468

3.5.2. Para cada LOTE haverá uma ativação e a instalação dos ramais na quantidade especificada conforme coluna C(Entrega Inicial) da tabela 3.5.1 e também existirá um saldo para ativação futura(coluna D), mediante solicitação de cada unidade do IFPR, podendo a ativação futura, ser unitária ou não, até o limite do saldo TOTAL(coluna E) previsto.

3.5.3. A taxa de instalação/implantação, será cobrada uma única vez após a emissão da ordem de serviço para ativação inicial, os ramais adicionais que vierem a ser solicitados não ocasionarão este tipo de cobrança.

3.5.4. A solução será licitada de forma desmembrada, considerando cada unidade como um lote diferente. Esta metodologia foi adotada após contato com várias em empresas prestadoras deste serviço, onde identificamos que nenhuma delas atende 100% das unidades onde o IFPR está presente, desta forma, possibilitamos que todas as unidades sejam atendidas com o serviço de UCC, mesmo que com empresas diferente. Nesta situação, além de possibilitar que o serviço seja contratado em todas as unidades, ainda geramos maior concorrência para o processo licitatório.

3.6. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO	
ID	DESCRIÇÃO DO RESULTADO
1	Equipamentos de Telefonia adequados para o IFPR
2	Prover suporte técnico especializado na Reitoria e nas unidades do interior
3	Prover Melhoria na gestão dos gastos com telefonia
4	Prover e/ou melhorar os canais de comunicação do IFPR com as comunidades interna e externa.
5	Possibilitar atualização tecnológica

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A contratação se faz necessária devido ao fim do contrato atual de telefonia analógica. Soma-se a isso o fato de que a central telefônica em uso é atualmente fornecida pela atual contratada, que já se encontra desativada por questões técnicas e falta de manutenção e peças de reposição.

4.1.2. Tendo em vista que o atual contrato trata de telefonia convencional, e também devido a necessidade de acompanhar a evolução tecnológica, se faz necessária a modernização tecnológica do sistema de telefonia, tarifação e bilhetagem, possibilitando sua compatibilidade com componentes e sistemas atualizados, novas normas de telefonia e integração com novas tecnologias de telecomunicações existentes e já com comprovada viabilidade.

4.1.3. Uma nova solução, além de aumentar a confiabilidade do sistema de telefonia do IFPR, fundamental para o desempenho das atividades da Autarquia, também traria os benefícios da comunicação unificada, possibilidade de integração com os aparelhos móveis dos servidores, aumentando sua disponibilidade e flexibilizando suas ferramentas de trabalho.

4.2. Requisitos de Habilitação

4.2.1. Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a licitante vencedora deverá apresentar a seguinte documentação complementar:

4.2.1.1. A proposta da licitante deverá vir acompanhada de documentação técnica que comprove o atendimento de todos os requisitos deste Termo de Referência.

4.2.1.2. Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, a qual será exigida somente no caso de a Licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) em qualquer dos índices: Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral;

4.2.1.3. Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

4.2.1.4. Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

4.2.1.5. Atestado ou conjunto de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, onde comprove que a licitante fornecido, ou esteja fornecendo, objeto similar ao descrito neste Termo de Referência, composta no mínimo dos seguintes elementos implementados de forma integrada e bem-sucedida:

Requisito	Capacidade	Quantidade
1	Ter fornecido, instalado e configurado pelo menos uma solução de PABX IP em nuvem ou serviço de telefonia IP, com no mínimo 50(cinquenta) ramais IP/SIP em um único fornecimento.	Um único atestado de capacidade técnica
2	Ter fornecido, instalado e configurado ou apenas instalado e configurado pelo menos 300(trezentos) ramais IP de utilização do usuário final (terminais telefônicos)	Conjunto de atestados de

4.2.1.6. Os requisitos são distintos e devem ser atendidos de forma cumulativa, mas será aceito que seja apresentado um único atestado ou declaração que atenda mais de um requisito de forma conjunta.

4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. A capacitação para usuários deverá ocorrer durante a ativação do serviço e contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- 4.3.1.1. Introdução;
- 4.3.1.2. Tipos de interfaces de dados e voz;
- 4.3.1.3. Utilização das funcionalidades da central IP, como siga-me, chefe secretária, chamada em espera etc.;
- 4.3.1.4. Utilização do aparelho IP.
- 4.3.1.5. Abertura de chamados para suporte.
- 4.3.1.6. Instruções de uso da plataforma online para controle de configurações e monitoramento de uso e emissão de relatórios.

4.3.2. Deverá ser fornecido guia impresso para consultas rápidas para todos os aparelhos IP, que facilitem a utilização de suas funções.

4.3.3. Após a ativação do serviço demais dúvidas de operação e problemas serão sanadas via chamado técnico de atendimento com a contratada.

4.4. Requisitos Legais

4.4.1. A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

4.4.2. Quando aplicável, os elementos que compõem a Solução devem ser compatíveis com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

4.4.3. A proponente deverá possuir licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL para a prestação do objeto contratual serviço.

4.4.4. Na migração dos sistemas telefônicos do IFPR para esta nova Solução, deverão ser observadas as regras de sobre portabilidade numérica, de acordo com a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, que estabelece o Regulamento Geral de Portabilidade(RGP).

4.5. Requisitos de Manutenção

4.5.1. Para fins de manutenção, operação e sustentação do ambiente durante a vigência do contrato, fica estabelecido como parte integrante do objeto a prestação do serviço de suporte nos termos abaixo:

4.5.2. SERVIÇO DE SUPORTE

4.5.3. A CONTRATADA deverá prover o serviço de suporte para atendimento, suporte, reposição de peças, esclarecimento de dúvidas e resolução de falhas de hardware e software nos termos dessa seção.

4.5.4. A prestação do serviço de suporte se dará durante todo o prazo de vigência do contrato.

4.5.5. O serviço de suporte técnico abrangerá todos os equipamentos, softwares e componentes acessórios que foram fornecidos em atendimento ao objeto e deverá ser prestado nos prazos e tempo de resolução de acordo com níveis de serviços estabelecidos no presente termo.

4.5.6. Todos acessos e alterações no ambiente para a resolução de incidentes e problemas na infraestrutura do IFPR poderão ser executados através de atendimento remoto. Sempre que necessário, a critério do IFPR, o diagnóstico/solução deverá ser realizado de forma presencial.

4.5.7. Quando houver a necessidade de substituição de equipamento defeituoso, a contratada deverá fazê-lo on-site.

4.5.8. O serviço de suporte técnico englobará as seguintes atividades:

- 4.5.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico e endereço de correio eletrônico (e-mail) para acionamento do serviço de suporte técnico, que deverá estar disponível durante o horário comercial, em dias úteis;
- 4.5.8.2. Considerar-se-á como tempo de resolução do chamado o período compreendido entre a abertura do chamado através de telefone ou e-mail junto à CONTRATADA e a resolução final do mesmo, que deverá ser aprovada pelo IFPR;
- 4.5.8.3. O serviço de suporte técnico deverá estar disponível durante o horário comercial, em dias úteis, e englobará todos os recursos e procedimentos necessários para que a solução implantada no IFPR retorne ao seu estado normal de operação;
- 4.5.8.4. A CONTRATADA arcará com todas as despesas com seus técnicos;
- 4.5.8.5. Manutenção preventiva e corretiva da solução, de acordo com os padrões estabelecidos pelo fabricante e adotados pelo IFPR;
- 4.5.8.6. Atendimento, nas dependências do IFPR, para a resolução de problemas de operação, ajustes de configuração e configuração de novas funcionalidades da solução implantada;
- 4.5.8.7. Prover esclarecimento de dúvidas e transferência de conhecimento para a implantação de novos recursos e funcionalidades que sejam disponibilizadas pelo fabricante ou de interesse do IFPR embarcadas na solução;
- 4.5.8.8. Assistir os profissionais do IFPR no uso de novas versões que incorram em mudanças nas interfaces de administração e operação da solução;
- 4.5.8.9. Fornecimento das licenças e execução da instalação ou atualização de todas as novas versões ou releases dos componentes da solução, incluindo seus softwares e firmwares, disponibilizados pelo fabricante da solução, bem como a aplicação de correções (patches) dos softwares e firmwares, quando solicitado pelo IFPR, em janela de manutenção a ser acordada com a CONTRATADA, podendo ser eventualmente executada nas instalações do IFPR;
- 4.5.8.10. Resolução de dúvidas e fornecimento de esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades da solução;

- 4.5.8.11. Resolução de problemas relativos ao desempenho da solução;
- 4.5.8.12. A CONTRATADA deverá encaminhar ao IFPR, quando solicitado, as novas versões de softwares e firmwares, com a descrição de todas as modificações implementadas pelo fabricante. Deverá ser encaminhado também todo o material necessário à atualização da solução considerando a forma de implantação no IFPR e à geração de novas licenças, caso seja necessário gerá-las para a nova versão;
- 4.5.8.13. A CONTRATADA deverá designar um profissional responsável pelo acompanhamento dos chamados abertos pelo IFPR. Caberá a este profissional supervisionar os técnicos da CONTRATADA responsáveis pelo atendimento dos chamados abertos pelo IFPR. Este profissional será o contato oficial do IFPR com a CONTRATADA para assuntos relativos aos serviços de suporte técnico;
- 4.5.8.14. A finalização de cada atendimento só poderá ser efetuada após confirmação pelo IFPR da resolução da demanda;
- 4.5.8.15. O serviço de suporte técnico estará sujeito aos níveis de serviço especificados no subitem 9.2.

4.6. Requisitos Temporais

- 4.6.1. Os requisitos temporais que regem as datas e condições de entrega da solução serão estabelecidos no plano de implantação a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo IFPR no escopo do serviço de implantação integrante do objeto da presente contratação. O cronograma físico é mais bem detalhado no item 8.1.8 desse Termo de Referência.

4.7. Requisitos de Segurança

- 4.7.1. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, inclusive sua Política de Segurança da Informação e Comunicações – quando aplicável ao objeto;
- 4.7.2. A CONTRATADA deverá adotar controles e métodos presentes nas normas da família ISO 27000, assim como observar as leis Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Nº 12.965, de 23 de abril de 2014 e leis que estejam direta ou indiretamente relacionadas.
- 4.7.3. A Solução deve possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos:
 - 4.7.3.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro;
 - 4.7.3.2. Suporte a log de eventos;
 - 4.7.3.3. Rastreamento para auditoria de segurança;
 - 4.7.3.4. Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;
 - 4.7.3.5. Deve possuir serviço de firewall interno;
 - 4.7.3.6. Deve implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como:
 - 4.7.3.6.1. Finger of death;
 - 4.7.3.6.2. Packet replay attack;
 - 4.7.3.6.3. Gratuitous ARPs;
 - 4.7.3.6.4. Oversizes packets;
 - 4.7.3.6.5. SYN floods;
 - 4.7.3.6.6. Ping flood
 - 4.7.3.6.7. DoS (Denial of Service).
 - 4.7.3.7. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;
 - 4.7.3.8. O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;
 - 4.7.3.9. Para proteção dos dados, o sistema deve ter a habilidade para armazenar cópias (backup) das informações de configuração críticas incluindo informações de autenticação e bilhetagem em sistemas externos.

4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

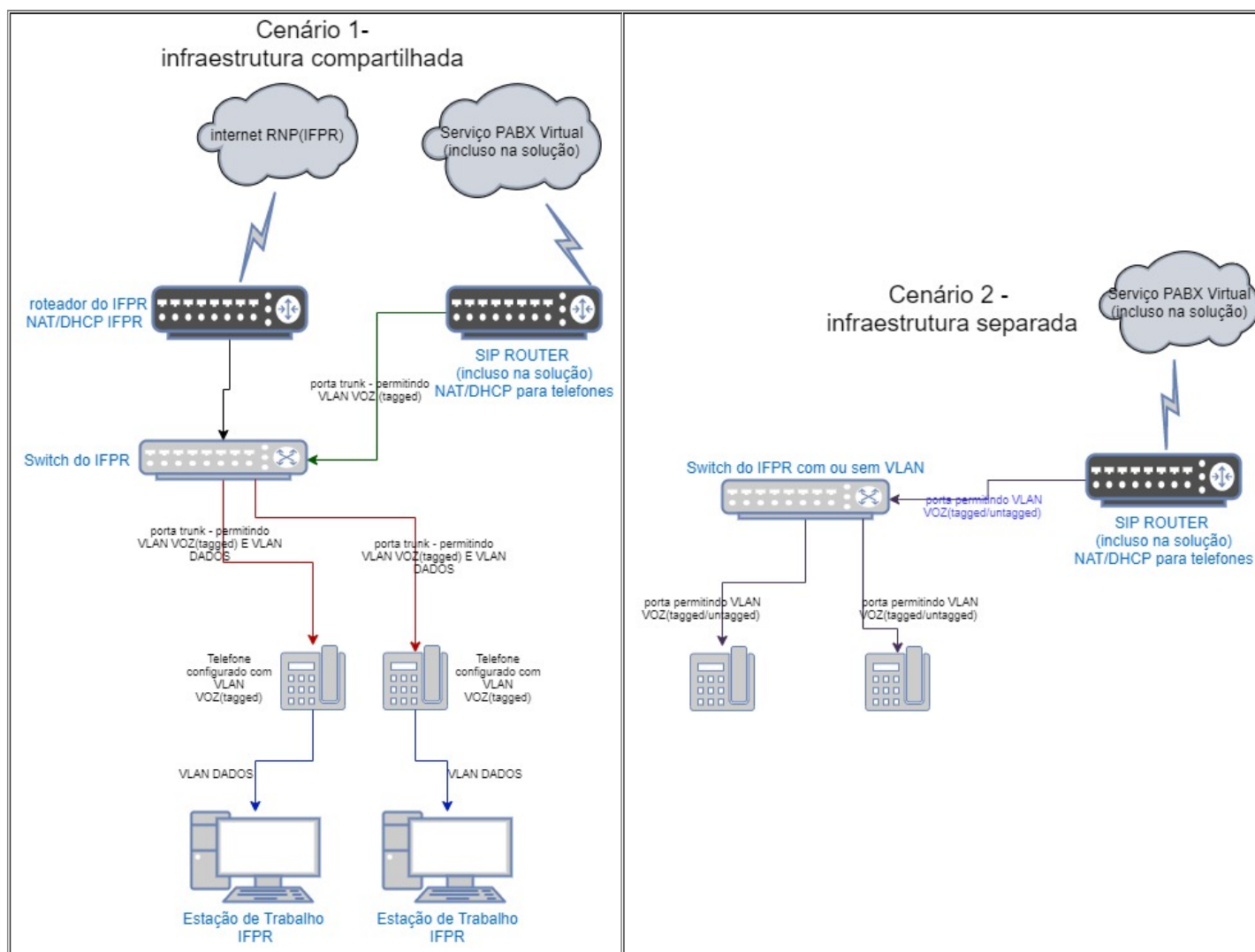
- 4.8.1. A Contratada deve comprometer-se a adotar políticas empresariais de eliminação de desperdícios e redução de consumo de bens consequentes da exploração de riquezas naturais, tais como: consumo de energia elétrica; a promoção do adequado tratamento de rejeitos como papel, de instrumentos, de equipamentos elétrico-eletrônicos obsoletos, oportunizando suas reciclagens; além de promover ações de responsabilidade social e cidadania;
- 4.8.2. Os equipamentos não devem conter substâncias perigosas nos termos da diretiva ROHS, contemplando os critérios de sustentabilidade ambiental, tendo por fundamento a Constituição Federal, a Lei nº 8.666/93, a Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos –, a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 e compromissos internacionais assumidos pelo Estado Brasileiro.

4.9. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- 4.9.1. Os requisitos técnicos dos equipamentos e softwares que compõem a solução assim como suas funcionalidades e recursos seguem detalhados:
- 4.9.2. Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico será composto por quatro elementos:
 - 4.9.2.1. **Franquia ilimitada onde não será cobrada a utilização dos minutos de ligação, das seguintes modalidades:**
 - 4.9.2.1.1. fixo-fixo, local e LDN
 - 4.9.2.1.2. fixo-móvel, local e LDN
 - 4.9.2.1.3. DDI não será incluso nesta contratação
 - 4.9.2.2. **PABX Virtual, deverá ter no mínimo as seguintes funcionalidades:**

- 4.9.2.2.1. Desvio incondicional de chamadas
- 4.9.2.2.2. Desvio de chamadas em caso de ocupado
- 4.9.2.2.3. Desvio de chamadas em não-atendimento
- 4.9.2.2.4. Desvio de chamadas quando indisponível
- 4.9.2.2.5. Retorno de chamada
- 4.9.2.2.6. Transferência de chamada
- 4.9.2.2.7. Aviso de chamada em espera
- 4.9.2.2.8. Restrição do número de origem
- 4.9.2.2.9. Apresentação do nome do originador
- 4.9.2.2.10. Discagem do último número
- 4.9.2.2.11. Log de chamadas
- 4.9.2.2.12. Conferência com pelo menos três ramais
- 4.9.2.2.13. Captura de chamadas de outro ramal
- 4.9.2.2.14. Bloqueio/desbloqueio de chamadas recebidas
- 4.9.2.2.15. Bloqueio/desbloqueio de chamadas realizadas
- 4.9.2.2.16. Portal de Relatórios
- 4.9.2.2.17. Portal de Administração de Serviços

4.9.3. Cenários:



4.9.3.1. Telefones IP:

- 4.9.3.1.1. Os telefones IP deverá ser homologados para funcionar com a solução de PABX Virtual em Nuvem fornecido pela contratante
- 4.9.3.1.2. Compatibilidade com VLAN de Voz e VLAN de Dados
- 4.9.3.1.3. Deverá possuir 2 portas Gigabit Ethernet

- 4.9.3.1.4. Deverá vir com fonte de alimentação
- 4.9.3.1.5. Deverá ter suporte a Power Over Ethernet
- 4.9.3.1.6. Suporte a IPv6

4.9.3.2. **Conexão:**

4.9.4. A solução deverá prover Link de internet independente, custeado pela contratada, necessário para seu pleno funcionamento, sem utilizar o link de internet da instituição.

4.9.5. Os telefones utilização o cabeamento da rede local do IFPR podendo ou não possuir configurada a VLAN no aparelho, conforme análise de projeto de implantação após reunião inicial.

4.9.6. O IFPR fornecerá porta ethernet para conexão do Elemento Roteador SIP para o switch da rede local da unidade.

4.9.7. Será fornecido pela contratada como parte da solução durante a vigência do contrato um Elemento Roteador SIP por localidade,

4.9.8. A contratada deverá fornecer um rack de parede para acomodação dos equipamentos fornecidos para a conexão com o PABX Virtual, ficando a cargo do IFPR providenciar ponto de energia elétrica para alimentação do rack de parede.

4.9.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.10. Integra o objeto da presente contratação a prestação do Serviço de Implantação, que engloba a elaboração do plano de implantação dos equipamentos e serviços previstos. O detalhamento das fases de entrega e execução do projeto e da implementação estão detalhados no item 8 deste Termo de Referência.

4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. Integra o objeto da presente contratação a prestação do Serviço de Implantação, que engloba a elaboração do plano de implantação dos equipamentos e serviços previstos. O detalhamento das fases de entrega e execução do projeto e da implementação estão detalhados no item 8 deste Termo de Referência.

4.11. **Requisitos de Garantia**

4.11.1. A presente contratação não envolve aquisição de bens e sim a prestação de um serviço, por esse motivo todos os equipamentos utilizados pela CONTRATADA são de sua responsabilidade, cabendo a ela a manutenção desses equipamentos para que sejam cumpridos os níveis mínimos de serviço.

4.12. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. É integrante do objeto da presente contratação a prestação do serviço de implantação com a alocação de profissionais para sua execução no IFPR. A equipe técnica de implantação deve possuir perfil técnico adequado às atividades previstas, com técnicos capacitados para a operação e configuração de todos os componentes fornecidos. A capacitação técnica deverá ser comprovada por meio de apresentação de experiência profissional em projetos de implantação similares onde deverá constar informações de contato do clientes para eventual diligência pelo IFPR ou por meio de declaração do fabricante atestando a capacidade dos profissionais para a prestação dos serviços objeto desta contratação.

4.13. **Requisitos de Formação da Equipe**

4.13.1. A equipe técnica de implantação deverá possuir profissionais que desempenharão a função de Líder Técnico da implantação atuando na execução e a função de Gerente de Projetos para acompanhar e controlar a execução do plano de implantação aprovado pelo IFPR, provendo também todas as informações de desempenho ou outras correlatas do projeto de implantação que sejam demandadas pelo IFPR;

4.13.1.1. As funções Líder Técnico e Gerente de Projetos poderão ser acumuladas por um mesmo profissional, contudo o profissional Líder Técnico deverá estar presente nas dependências do IFPR, sempre que demandado pelo IFPR, para supervisão das equipes na execução das atividades acordadas no plano de implantação, salvo acordo entre as partes, até a emissão do “Termo de Recebimento Definitivo - TRD”;

4.13.1.2. A função Gerente de Projetos será responsável pela apresentação dos indicadores de desempenho e gerenciamento dos demais processos de planejamento, execução e controle do projeto de interesse do IFPR. Deverá também apresentar planos de resposta para eventuais riscos materializados durante a execução do plano de implantação;

4.13.1.3. A função Líder Técnico será responsável pela execução e/ou supervisão das atividades de treinamento, instalação, configuração e demais serviços realizados nas dependências do IFPR.

4.13.2. A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos e/ou prejuízos causados por seus funcionários aos equipamentos, instalações gerais e patrimônio do IFPR, inclusive danos materiais e pessoais causados a terceiros;

4.13.3. Os instaladores deverão usar crachás com identificação do nome e da empresa, e equipamentos de proteção individual previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho, cujo não atendimento poderá resultar na paralisação do serviço;

4.13.4. O IFPR poderá, a seu critério, em qualquer tempo, durante a fase de implantação, solicitar a substituição total ou parcial da equipe apresentada, caso venha a ser constatado pela equipe técnica do IFPR que a equipe disponibilizada pela CONTRATADA, total ou parcialmente, não detém os conhecimentos técnicos necessários para a realização do serviço de implantação.

4.14. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.14.1. A metodologia de trabalho para o fornecimento, implantação e sustentação da solução deverá respeitar todas as condições e prazos estabelecidos no escopo dos serviços de implantação e de suporte técnico.

4.15. **Requisitos de Segurança da Informação**

4.15.1. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso a ser obedecido pela mesma e seus funcionários;

4.15.2. Os funcionários da CONTRATADA deverão assinar Termo de Responsabilidade; e

4.15.3. Não será permitida a divulgação, sob nenhuma hipótese, de qualquer documento, confidencial ou não, sem prévia permissão do IFPR.

4.15.4. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pelo IFPR, dos profissionais indicados para a prestação de serviços.

4.15.5. A CONTRATADA e seus funcionários deverão observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do IFPR.

4.15.6. É expressamente proibida a veiculação de publicidade, direta ou indiretamente relacionada com os serviços constantes deste Termo de Referência, salvo se houver prévia autorização por escrito do IFPR.

4.16. **Outros Requisitos Aplicáveis**

4.16.1. A CONTRATADA deverá observar todas as condições estabelecidas e requisitos dispostos neste termo de referência, assim como manter a prestação dos serviços em conformidade com as normas, portarias e políticas do IFPR que sejam aplicáveis ao objeto desta contratação durante toda a vigência contratual.

5. **DA PROVA DE CONCEITO**

5.1. Não se aplica.

6. **DA VISTORIA PRÉVIA**

6.1. Para o correto dimensionamento e elaboração da proposta, é facultado aos interessados realizar vistoria nas instalações do local de execução/fornecimento dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim. As vistorias deverão ser previamente agendadas por meio dos e-mails: dtic@ifpr.edu.br.

6.2. Os custos de visita aos locais dos serviços correrão por exclusiva conta da Licitante.

6.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 1 (um) dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

6.3.1. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

6.4. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Licitante vencedor assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6.5. O Licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

7. **RESPONSABILIDADES**

7.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

7.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

7.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

7.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

7.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

7.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de Comunicação;

7.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de comunicação por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

7.1.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

7.1.9. 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;

7.1.10. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

7.1.11. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

7.1.11.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

7.1.11.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;

7.1.11.3. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

7.1.12. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

7.1.13. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

7.1.14. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

7.2. Assegurar o acesso dos empregados da CONTRATADA ao ambiente de entrega, instalação e configuração dos bens e serviços fornecidos;

7.3. Prestar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários à prestação dos serviços e ao fornecimento dos bens contratados, sempre que solicitada;

7.4. Solicitar de imediato a pronta reparação ou substituição do objeto contratado, ou parte, que se apresente com defeito ou em desacordo com a especificação apresentada e aceita;

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

7.4.2. Pagar à Contratada o valor correspondente aos bens e serviços efetivamente entregues ou prestados, no prazo e condições estabelecidas no Edital e em seus anexos.

7.4.3. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7.5. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

7.5.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

7.5.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

7.5.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

7.5.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

7.5.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

7.5.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

7.5.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

7.6. **Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços**

7.6.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

7.6.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

7.6.3. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

7.6.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

7.6.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

7.6.4. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

7.6.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

7.6.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e

7.6.4.3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;

8. **MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

8.1. **Observações Iniciais**

8.1.1. Todos os equipamentos, produtos, peças ou software necessários à operação devem ser novos e de primeiro uso, e não constar, no momento da apresentação da proposta, em listas de *end of sale*, *end of support* ou *end of life* do fabricante, ou seja, não poderão ter previsão de descontinuidade de fornecimento, suporte ou vida, devendo estar em linha de produção do fabricante. Devem, também, ser entregues em perfeitas condições de operação, nos locais indicados neste Termo de Referência.

8.1.2. As versões dos elementos de softwares que compõem a solução devem ser ofertadas na última versão disponível no site do fabricante.

8.1.3. As atualizações de versões de todos os equipamentos, softwares e firmwares da solução deverão estar disponíveis pelo fabricante dos produtos durante todo o período contratual, sem ônus adicional para a Contratante.

8.1.4. A solução de telefonia IP deve ser compatível com o padrão E.164 e permitir atualização para manutenção de compatibilidade como o plano de numeração telefônico brasileiro em caso de eventual alteração das normas definidas pela ANATEL.

8.1.5. Além disso, a solução fornecida, quando for o caso, deve ser compatível com as normas vigentes da área de telecomunicações publicadas pela ANATEL.

8.1.6. Toda comunicação CONTRATANTE/ CONTRATADA necessária ao longo da execução das atividades previstas neste tópico, desde que não estabelecida de modo diverso, será realizada por meio de mensagem eletrônica, com aviso de recebimento, ou via carta/ofício. Cabe ao Gestor do Contrato ou a outro membro da equipe de fiscalização – desde que com a ciência do Gestor do Contrato e nos termos da IN SLTI/ME nº 01/2019 – representar a CONTRATANTE no que tange aos aspectos relacionados à execução e recebimento do objeto. Cabe ao(s) Preposto(s) representar a(s) CONTRATADA ao longo da execução contratual.

8.1.7. Caberá à CONTRATADA indicar formalmente o(s) e-mail(s) e telefone(s) de contato do(s) preposto(s) indicado(s), bem como o endereço de contato, quando da realização da reunião inicial. Na mesma ocasião, a CONTRATANTE informará os contatos do Gestor e dos demais fiscais.

8.1.8. O quadro a seguir apresenta um resumo do fluxo de execução da contratação e do recebimento. As atividades englobadas em cada uma das fases indicadas no quadro encontram-se detalhadas nos tópicos seguintes:

Fase	Marco/Atividade	Responsável	Prazo (dias úteis)
1	Assinatura do Contrato	CONTRATADA	1
2	Reunião Inicial a partir da assinatura do contrato	Equipe de Fiscalização Contratual/ CONTRATADA	2
3	Entrega do Projeto de Implementação pela Contratada após reunião inicial	CONTRATADA	5
4	Emissão de Ordem de Serviço específica para disponibilização dos serviços contratados após entrega do projeto de implantação	Equipe de Fiscalização Contratual	1
5	Disponibilização dos serviços completos à CONTRATANTE após a emissão da Ordem de serviço	CONTRATADA	até 35
6	Recebimento provisório da infraestrutura de comunicação após Disponibilização dos serviços completos	Equipe de Fiscalização Contratual	1
8	Recebimento definitivo após recebimento provisório	Equipe de Fiscalização Contratual	10

8.1.8.1. Observação 1: A contagem do prazo para a início de uma atividade será determinada a partir do término da etapa anterior a qual esteja vinculada, ainda que esta tenha sido finalizada em prazo inferior ao estabelecido no quadro acima. Eventuais atrasos no cumprimento das obrigações constantes do quadro acima sujeitarão a respectiva contratada às sanções previstas em lei, neste Termo de Referência e no Contrato.

8.1.8.2. Observação 2: Entende-se por “Equipe de Fiscalização Contratual” o conjunto de Servidores devidamente designados que atuarão na gestão contratual, nos limites e termos da Instrução Normativa SLTI/ME nº 01/2019.

8.2. Detalhamento do Fluxo de Entrega e Recebimento

8.2.1. Após a reunião inicial, a CONTRATADA elaborará um Projeto de Implementação em até cinco dias úteis, que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

8.2.2. Após a aprovação do projeto de implementação, a CONTRATANTE emitirá, à CONTRATADA, Ordem de Serviço específica com vistas à instalação, configuração e entrega dos serviços.

8.2.3. Em caso de reprovação do projeto de implementação, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para entregar um novo projeto, até que a CONTRATANTE o aprove.

8.2.4. O projeto de implementação é de responsabilidade da CONTRATADA, mas deve ser elaborado em conjunto com o IFPR e levar em consideração as colocações da equipe de fiscalização. Deve considerar a instalação e a configuração em etapas.

8.2.5. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar Plano de Implementação descrevendo a estratégia de implementação da Solução, incluindo descrição das atividades e estratégia de implementação, dentro do prazo estipulado na tabela acima apresentada.

8.2.6. Os serviços deverão ser instalados, configurados e entregues à CONTRATANTE plenamente operacionais, em até 30 (trinta) dias úteis contados a partir da emissão da Ordem de Serviço para disponibilização da infraestrutura.

8.2.7. A disponibilização dos serviços de infraestrutura de comunicação será recebida provisoriamente, após comunicação da CONTRATADA, no prazo de 1 (um) dia útil, pelo Fiscal Técnico, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado, pelos Fiscais Técnico e Requisitante, relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.2.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor do Contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

8.2.9. A disponibilização dos serviços será recebida definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

8.2.10. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

8.2.11. O serviço será considerado disponibilizado e iniciado na data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo de que trata o item anterior. Logo, nenhum pagamento será devido à CONTRATADA em período que anteceda o recebimento definitivo da disponibilização dos serviços.

8.2.12. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.2.13. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado mensalmente pelo Gestor do Contrato.

8.2.14. O Gestor do Contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

8.2.15. O Gestor emitirá, mensalmente, termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base nos indicadores previstos neste Termo de Referência.

8.2.16. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

8.2.17. Caberá ao Gestor do Contrato comunicar a contratada para que emita as Notas Fiscais ou Faturas, com os valores exatos dimensionados pela fiscalização.

8.3. Detalhamento da Instalação e Configuração

8.3.1. Se houver necessidade ou risco de interrupção do serviço, a migração da solução atual para a nova deverá ser realizada em horário específico a ser indicado pela DTIC na Reitoria ou RTICs nos campi.

8.3.2. Para a execução dos serviços de instalação e configuração, a CONTRATADA deverá alocar profissionais devidamente habilitados.

8.3.3. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados por técnicos do IFPR e deve haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços inclusive, e, caso seja solicitado pelo Fiscal.

8.3.4. Para efeitos de aceite definitivo, a conclusão dos serviços de instalação e configuração será dada pela entrega da solução em pleno funcionamento, de acordo com as especificações.

8.4. **Forma de Execução**

8.4.1. A execução será baseada em modelo no qual o IFPR é responsável pela gestão dos contratos e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e as CONTRATADAS são responsáveis pela execução e gestão dos recursos necessários.

8.4.2. Fornecimento de Atestado de Capacidade Técnica: Caso a Contratada solicite Atestado de Capacidade Técnica, este irá refletir os níveis de serviços praticados no respectivo contrato e somente será concedido depois de transcorridos no mínimo 12 (doze) meses de execução do contrato.

8.5. **Direitos Autorais e de Propriedade Intelectual**

8.5.1. Pertence ao IFPR, nos termos do artigo 111 da Lei nº 8.666/93 c/c o art. 4º da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual das informações e dados armazenados nos equipamentos e acessados pelos programas de computador que serão fornecidos e os resultados produzidos em consequência deste Termo de Referência, entendendo-se por resultado, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas e documentação didática, em papel ou em mídia eletrônica.

8.5.2. Pertencem à CONTRATADA os direitos autorais e propriedade intelectual dos produtos fornecidos para atendimento das exigências deste Termo de Referência.

8.5.3. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados, com exceção daqueles autorizados pelo IFPR.

8.6. **Documentação**

8.6.1. Devem ser disponibilizados manuais completos e originais com instruções de instalação e configuração dos produtos e de todas as suas funcionalidades.

8.6.2. Para cada etapa entregue onde forem contemplados serviços de instalação e configuração de equipamentos e/ou softwares a CONTRATADA deverá entregar a atualização da documentação do ambiente a qual deverá contemplar no mínimo os seguintes tópicos:

8.6.2.1. Diagrama físico da solução implantada com o detalhamento da forma de ligação dos equipamentos com destaque ao tipo de conexão física (cab UTP, fibra, velocidade, redundância) e demais informações necessárias à plena documentação do layout físico da rede. O diagrama deve ser entregue em papel e em arquivo digital no formato PDF;

8.6.2.2. Diagrama lógico da solução implantada com o detalhamento da forma de comunicação dos equipamentos com destaque ao tipo de protocolo, VLANs, roteamento e elementos de segurança e demais informações necessárias à plena documentação do layout lógico da rede. O diagrama deve ser entregue em papel e em arquivo digital no formato PDF.

8.6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação e software dos ativos, necessária para sua instalação e utilização por meio de manuais de instruções, customização e operação do equipamento e de seus recursos relacionados.

9. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

9.1. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

9.1.1. A CONTRATANTE avaliará a qualidade e a adequação da solução com base no cumprimento dos níveis mínimos de serviço constantes no item 9.2 deste Termo de Referência. Caso qualquer um dos índices fique abaixo do mínimo exigido, a CONTRATADA será notificada visando à correção da situação.

9.2. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Critérios de Aceitação**

9.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal para abertura de chamados para suporte e manutenção via web, e-mail ou telefone.

9.2.2. Os serviços de atendimento técnico, suporte e manutenção dos equipamentos e softwares disponibilizados são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

9.2.3. Para efeito de medições de prazos contidos nesse item, considera-se horas úteis aquelas contidas no período entre 8h00 e 18h00 dos dias úteis, que é o horário de expediente do IFPR.

9.2.4. O desempenho mensal do serviço de suporte será medido por meio do cumprimento aos tempos definidos para os chamados abertos pela equipe do IFPR.

9.2.5. Os chamados são estruturados da seguinte forma:

9.2.5.1. Registro do Chamado (T0);

9.2.5.2. Início de Atendimento do Chamado (T1);

9.2.5.3. Conclusão do Chamado (T2);

9.2.6. Os tipos de chamados que podem ser abertos pela equipe do IFPR estão descritos na Tabela abaixo:

9.2.6.1. Tipos de chamados de manutenção e suporte

TIPO	Descrição
1	Chamados de alta criticidade
2	Chamados de baixa criticidade
3	Chamado para substituição de elementos da solução central (ex. gateway) - não inclui periféricos individuais
4	Atendimento de chamados sem níveis mínimos definidos neste documento

9.2.7. Um chamado será classificado como de alta criticidade a partir das ocorrências que tenham impacto na central telefônica como um todo, ocasionem não recebimento de chamadas internas ou externas. Um chamado será classificado como de baixa criticidade a partir das ocorrências que tiverem impacto limitado a um pequeno grupo de ramais.

9.2.8. Os tempos máximos para início e conclusão dos atendimentos para cada tipo de chamado estão descritos na Tabela abaixo, contados dentro do horário de expediente administrativo da Autarquia (dias úteis de 8h00 às 18h00):

9.2.9. Tempos relacionados aos tipos de chamados

TIPOS	TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO (T1)	TEMPO MÁXIMO DE CONCLUSÃO DE ATENDIMENTO (T2)
1	2h	8h
2	4h	16h
3	4h	16h
4	24 h	Prazo para conclusão de atendimento do chamado será negociado no momento da abertura

9.2.10. Todos os tempos especificados acima são contados a partir da abertura do respectivo número de identificação do chamado.

9.2.11. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA relatório de disponibilidade dos serviços de IPPBX consolidado até o quinto dia útil do mês subsequente, contendo, no mínimo as seguintes informações:

- 9.2.11.1. Data-hora de registro do chamado (T0);
- 9.2.11.2. Data-hora de início do atendimento do chamado (T1);
- 9.2.11.3. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado (T2);
- 9.2.11.4. Número do ticket;
- 9.2.11.5. Tipo de chamado;
- 9.2.11.6. Elemento da solução;
- 9.2.11.7. Identificação do problema;
- 9.2.11.8. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- 9.2.11.9. Identificação do técnico da Equipe Técnica do IFPR que solicitou o serviço;
- 9.2.11.10. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
- 9.2.11.11. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem do Nível Mínimo de Serviço e o tempo extrapolado;
- 9.2.11.12. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento da contagem do Nível Mínimo de Serviço, se for o caso.

9.2.12. O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico em formato de planilha e enviada e/ou armazenada em condições a serem definidas pelo IFPR.

9.2.13. As interrupções do serviço previamente programadas pela CONTRATADA não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade desde que sejam programadas para períodos fora do horário comercial e comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

9.2.14. Todos os custos decorrentes da retirada de equipamentos ou componentes para a prestação de serviços de manutenção serão de responsabilidade da respectiva contratada, bem como seu retorno aos locais onde se encontravam instalados.

9.2.15. O número de chamados para atendimentos e reparos não deve ser limitado durante a vigência do contrato.

9.2.16. Caso a contratada não consiga resolver os problemas através de assistência remota, a critério da CONTRATANTE deverão realizar uma ação On-Site para sanar o problema e restabelecer o funcionamento normal do equipamento/serviço, sem prejuízo dos tempos anteriormente especificados neste documento. A CONTRATADA, neste caso, deverá prover a manutenção no local (On-Site) e se responsabilizará pelas despesas de deslocamento do especialista.

9.2.17. Em qualquer caso, a CONTRATADA deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução dos problemas, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no(s) equipamento(s), bem como a substituição do(s) equipamentos(s)/ serviços, se for necessário, devendo ser atendidas as seguintes condições:

- 9.2.17.1. Os chamados serão registrados e deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe designada pela CONTRATANTE, contendo data e hora da abertura do chamado, o problema ocorrido, a solução adotada, data e hora de conclusão;
- 9.2.17.2. Decorridos os prazos previstos no item 9.3.8 deste documento, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a penalizar a respectiva contratada dentro dos parâmetros explicitados neste Termo de Referência.

9.2.18. A critério da Administração, as multas poderão ser descontadas das garantias de execução apresentadas pela contratadas.

9.2.19. É garantido à contratada o direito à ampla defesa frente aos resultados da apuração do Nível de Serviço Mínimo, bem como a apresentação das justificativas que se fizerem necessárias.

9.2.20. A justificativa, devidamente fundamentada, aceita pelo gestor do contrato, poderá anular a incidência de multas e advertências na aplicação do Nível de Serviço Mínimo.

9.3. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou Glosa no Pagamento

9.3.1. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos relativos ao valor mensal do serviço Solução de Telefonia em Nuvem (Item 9.2 deste Termo de Referência) pelo descumprimento dos tempos de atendimento relacionados aos tipos de chamado especificados no item 9.2.9:

- 9.3.1.1. Para chamados dos tipos 1 e 2 correspondente a 1% (um por cento) sobre o valor mensal por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo (para início ou de conclusão) de atendimento;
- 9.3.1.2. Para chamados do tipo 3 e 4 correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo (para início ou de conclusão) de atendimento;

9.3.2. O valor dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviços acima relacionados é limitado a 30% do valor mensal do serviço Solução de Telefonia em Nuvem (Item 1 deste Termo de Referência), quando outras sanções poderão ser aplicadas.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto nas seguintes condições:

10.1.1. Relativamente à disponibilização de Datacenter;

10.1.2. Relativamente ao recolhimento dos materiais e equipamentos para manutenção;

10.2. É vedada a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação.

10.3. É vedada a subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte que participaram da licitação.

10.4. É vedada a subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte que tenham um ou mais sócios em comum com a empresa CONTRATANTE.

10.5. A subcontratação depende de autorização prévia da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

10.6. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

10.7. As parcelas com subcontratação permitida visam ampliar a competitividade do processo licitatório tendo em vista que tratam-se de serviços acessórios ou, no caso do Datacenter, restritos a poucas empresas intensivas em tecnologia.

11. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

11.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

12. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

12.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

12.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

12.3. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

12.5. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.6. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.7. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

12.8. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme modelo previsto no item 9 deste Termo de referência para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

12.8.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

12.8.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

12.9. A utilização do NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

12.10. Durante a execução do objeto, o Fiscal Técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

12.11. O Fiscal Técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

12.12. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

12.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal Técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

12.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

12.15. O Fiscal Técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

12.16. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

12.17. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

12.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

13. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

13.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

13.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

13.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

13.3.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

13.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

13.3.1.2. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

13.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

13.3.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

13.3.2.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

13.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

13.3.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

13.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

13.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

13.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

13.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), ou instrumento substituto.

13.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

13.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

14. DO PAGAMENTO

14.1. Execução do pagamento em função da quantidade demandada e dos resultados obtidos (IN. 01/2019, art. 18, inciso IV):

14.1.1. Itens 1.3 a 1.7, 1.9 a 1.11: Condição de Pagamento: pagamento mensal variável, condicionado ao quantitativo de recursos alocados e ao Nível Mínimo de Serviço exigido, podendo haver glosa de pagamento;

14.1.2. Itens 1.1, 1.2, 1.8, 1.12, 2, 3, 4 e 5: Condição de Pagamento: Pagamento mensal fixo, condicionado ao Nível Mínimo de Serviço exigido, podendo haver glosa de pagamento;

- 14.1.3. Item 6: Condição de Pagamento: Pagamento único, após a prestação do serviço e emissão de Termo de Recebimento Definitivo;
- 14.2. Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.
- 14.2.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.3. As emissões das Notas Fiscais/Faturas serão precedidas dos recebimentos provisórios e definitivos dos fornecimentos/serviços, conforme detalhado neste Termo de Referência.
- 14.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 14.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 14.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 14.5.1. o prazo de validade;
- 14.5.2. a data da emissão;
- 14.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 14.5.4. o período de prestação dos serviços;
- 14.5.5. o valor a pagar; e
- 14.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 14.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 14.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 14.7.1. não produziu os resultados acordados;
- 14.7.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 14.7.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 14.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 14.9. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 14.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 14.11. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 14.12. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 14.13. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 14.14. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 14.15. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 14.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 14.17. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 14.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- 14.18.1. $EM = I \times N \times VP$, sendo:
- 14.18.1.1. EM = Encargos moratórios;
- 14.18.1.2. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- 14.18.1.3. VP = Valor da parcela a ser paga.
- 14.18.1.4. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:
- $I = (TX); I = (6 / 100); I = 0,00016438; TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%.$

15. **DO REAJUSTE**

- 15.1. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 15.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de serviços de telecomunicação (IST) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 15.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 15.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 15.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 15.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 15.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 15.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

16. **DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

- 16.1. A Garantia Contratual não será exigida para esta contratação.

17. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 17.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 17.1.1. Deixar de executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 17.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 17.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 17.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou
- 17.1.5. cometer fraude fiscal.
- 17.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
- 17.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- 17.2.2. Multa de:
- 17.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 17.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 17.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 17.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e
- 17.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- 17.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 17.2.3. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- 17.2.4. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.
- 17.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 17.2.6. As sanções previstas nos subitens 17.2.1, 17.2.3, 17.2.4 e 17.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 17.3. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:
- 17.4. Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato

5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
---	--

17.5. Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

17.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

17.6.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

17.6.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

17.6.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

17.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

17.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

17.8.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

17.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

17.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

17.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

17.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

17.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

17.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

18. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

18.1. A forma de execução deste contrato é a indireta, no regime de empreitada por preço unitário, sendo que sua utilização será realizada à medida das necessidades do IFPR, portanto, sob demanda.

19. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

19.1. O critério de julgamento da proposta é por preço global do item/grupo. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital. Valores unitários: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.

20. DA PROPOSTA

20.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 24 horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

20.1.1. ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

20.1.2. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

- 20.1.3. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.
- 20.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.
- 20.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.
- 20.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).
- 20.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.
- 20.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.
- 20.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.
- 20.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, quantidade de ramais, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

21. **DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

- 21.1. 20RL-FUNCIONAMENTO INSTITUIÇÕES FEDERAIS

22. **ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

- 22.1. Tabela de estimava de preço:

ITEM	DESCRIÇÃO	Unidade	Preço máximo da contratação
1	Serviço de Telefonia IP com franquia ilimitada fixo-fixo, fixo-móvel, local e Longa Distância Nacional(LDN), incluso PABX virtual e aparelho telefônico.	Unitário	R\$ 54,56
2	Serviço de Instalação/ativação	Unitário	R\$ 1.826,98

22.2. **Item 1**

Lote	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor Total para 24 Meses
1	Reitoria - VO	90	R\$ 4.910,40	R\$ 117.849,60
1	Reitoria - ASA	24	R\$ 1.309,44	R\$ 31.426,56
1	Reitoria - HORTO	31	R\$ 1.691,36	R\$ 40.592,64
1	Reitoria - JD AMERICAS	2	R\$ 109,12	R\$ 2.618,88
2	Campus Ivaiporã	20	R\$ 1.091,20	R\$ 26.188,80
3	Campus Umuarama	18	R\$ 982,08	R\$ 23.569,92
4	Campus União da Vitória	15	R\$ 818,40	R\$ 19.641,60
5	Campus Capanema	8	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
6	Campus Avançado Quedas do Iguaçu	8	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
7	Campus Campo Largo	18	R\$ 982,08	R\$ 23.569,92
8	Campus Irati	12	R\$ 654,72	R\$ 15.713,28
9	Campus Colombo	10	R\$ 545,60	R\$ 13.094,40
10	Campus Curitiba	49	R\$ 2.673,44	R\$ 64.162,56
11	Campus Barracão	8	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
12	Campus Pitanga	15	R\$ 818,40	R\$ 19.641,60
13	Campus Coronel Vivida	8	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
14	Campus Paranaguá	15	R\$ 818,40	R\$ 19.641,60
15	Campus Jaguariáiva	12	R\$ 654,72	R\$ 15.713,28
16	Campus Pinhais	8	R\$ 436,48	R\$ 10.475,52
17	Campus Palmas	55	R\$ 3.000,80	R\$ 72.019,20
18	Campus Jacarezinho	24	R\$ 1.309,44	R\$ 31.426,56
19	Campus Foz do Iguaçu	18	R\$ 982,08	R\$ 23.569,92
	Total	468	R\$ 25.534,08	R\$ 612.817,92

22.3. **Item 2**

Lote	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total para 24 Meses
1	Reitoria - VO	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
1	Reitoria - ASA	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
1	Reitoria - HORTO	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
1	Reitoria - JD AMERICAS	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98

2	Campus Ivaiporã	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
3	Campus Umuarama	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
4	Campus União da Vitória	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
5	Campus Capanema	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
6	Campus Avançado Quedas do Iguaçu	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
7	Campus Campo Largo	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
8	Campus Irati	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
9	Campus Colombo	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
10	Campus Curitiba	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
11	Campus Barracão	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
12	Campus Pitanga	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
13	Campus Coronel Vivida	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
14	Campus Paranaguá	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
15	Campus Jaguaíva	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
16	Campus Pinhais	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
17	Campus Palmas	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
18	Campus Jacarezinho	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
19	Campus Foz do Iguaçu	1	R\$ 1.826,98	R\$ 1.826,98
	Total	22	R\$ 40.193,56	R\$ 40.193,56

23. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

23.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados da assinatura do contrato prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

24. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

24.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 1046, de 09 de dezembro de 2020.

24.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

SERVIDOR	CARGO	SIAPÉ	FUNÇÃO
ONIVALDO FLORES JUNIOR	Diretor da DTIC	2806399	Integrante Requisitante
KERLY CRISTINA DE SOUZA	Chefe Seção Administrativa	1709892	Integrante Administrativo
GISLEY LIMA DE MENEZES	Administradora	2667667	Integrante Administrativo
EDUARDO NASCIMENTO DE SOUZA ROLIM	Coordenador da COIS	2552480	Integrante Técnico
ANDRE JULIANO DANIELSKI	Chefe da SDC	2127111	Integrante Técnico
LUIS GERALDO SEIXAS	Diretor da DITI	1681286	Integrante Técnico

Autoridade Máxima da Área de TIC
ONIVALDO FLORES JUNIOR Diretor da DTIC 2806399

Aprovo,

Autoridade Competente
NELSON DE CASTRO NETO matricula/Siapé: 1558825

Curitiba-PR, 05 de Julho de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **LUIS GERALDO SEIXAS**, **Servidor Técnico Administrativo em Educação**, em 06/07/2021, às 13:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ONIVALDO FLORES JUNIOR**, **DIRETOR(a)**, em 06/07/2021, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **NELSON DE CASTRO NETO**, **Reitor Substituto no Exercício da Reitoria**, em 06/07/2021, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GISLEY LIMA DE MENEZES**, **Servidor Técnico Administrativo em Educação**, em 06/07/2021, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE JULIANO DANIELSKI**, **Servidor Técnico Administrativo em Educação**, em 06/07/2021, às 16:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **KERLY CRISTINA DE SOUZA**, **Servidor Técnico Administrativo em Educação**, em 06/07/2021, às 18:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifpr.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1286686** e o código CRC **11B10084**.

ANEXO I - MODELO ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO	Número: xx/20xx Data: xx/xx/20xx
Objetivo	Descrever aqui o objetivo da ordem de serviço. Deve-se encontrar o equilíbrio entre ser sucinto e não deixar qualquer atividade que seja relevante deixar de ser documentada. Sempre que possível deve-se descrever os elementos citando a localidade e características intrínsecas dos serviços que ora estão sendo ordenados.

Item	Discriminação dos entregáveis correspondentes

Alocação Técnica	
Tipo do Serviço	Quantidade de horas
Instalação	
Configuração	

Cronograma de execução			
Item	período		Observações
	Início	Fim	

Critérios de aceitação	
Critério	Condições

Observações gerais
Observações gerais da OS que cobrem todos os itens.

Autorização para início dos trabalhos		
Data	Assinatura dos responsáveis	
xx/xx/xxxx	_____ Preposto técnico da Contratada	_____ Fiscalização do Contrato

Ateste	
Data	Assinatura do responsável
xx/xx/xxxx	_____ Fiscalização do Contrato

Observações e complementações para o ateste
Observações específicas para o ateste da OS que cobrem toda a atividade executada.

-----//-----//-----//-----

ANEXO II - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Os abaixo assinados, de um lado O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná-IFPR, aqui denominado Entidade, e de outro lado _____, doravante chamado RESPONSÁVEL, têm entre si justa e acertada a celebração do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, através do qual o RESPONSÁVEL declara ter ciência da obrigatoriedade, que passa a ter a partir desta data, quanto ao cumprimento das regulamentações descritas na Política de Segurança da Informação e Comunicações e normas correlatas da ENTIDADE, em vigor, e não divulgar, sem autorização, as informações custodiadas ou de propriedade desta, em conformidade com as seguintes cláusulas, e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece que, em razão da sua atuação, detém acesso às informações da ENTIDADE classificadas como CONFIDENCIAIS ou de USO INTERNO. Estas informações, independente da mídia, devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo o próprio RESPONSÁVEL, sem a autorização expressa do respectivo Gestor da Informação. Como exemplos de tais informações destacam-se:

Informações CONFIDENCIAIS:

- Objetivos e conteúdo de processos administrativos, judiciais, inquéritos, sindicâncias e de tomadas de contas especiais;
- Informações pessoais dos servidores ou colaboradores da ENTIDADE, armazenados sob qualquer forma;
- Informações referentes aos objetivos estratégicos e projetos da ENTIDADE, na fase de concepção.

Informações de USO INTERNO:

- Informações das atividades e decisões da ENTIDADE ou de qualquer setor interno, enquanto não tornados públicos;
- Memorandos, Pareceres Técnicos e Jurídicos, Notas Técnicas, Despachos, dentre outros;
- Metodologias, ferramentas e produtos desenvolvidos para ou pela ENTIDADE.

Em nenhuma hipótese o RESPONSÁVEL deve interpretar o silêncio da ENTIDADE como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA SEGUNDA

O RESPONSÁVEL reconhece ser a lista acima meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de sigilo que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser cumpridas. Em caso de dúvida acerca do sigilo ou uso de uma determinada informação, o RESPONSÁVEL não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser formal e expressamente autorizado pelo Gestor da informação a tratá-la diferentemente.

CLÁUSULA TERCEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece expressamente que, ao término de seu vínculo institucional, deverá:

- Devolver à ENTIDADE todo e qualquer material ou documento custodiado ou de propriedade desta;
- Entregar todo e qualquer documento ou produto por ele produzido relacionado com a ENTIDADE;
- Não utilizar qualquer informação da ENTIDADE, obtida quando de sua prestação de serviços;
- Na hipótese de utilização de equipamentos particulares para a prestação de serviços, desinstalar dos equipamentos utilizados qualquer software custodiado ou de propriedade da ENTIDADE.

CLÁUSULA QUARTA

O RESPONSÁVEL se compromete a informar imediatamente à ENTIDADE qualquer violação das regras descritas na Política de Segurança da Informação e Comunicações e normas correlatas por parte dele ou de quaisquer outras pessoas.

CLÁUSULA QUINTA

Tanto a ENTIDADE quanto o RESPONSÁVEL avençam que:

1. Não divulgarão Informações Confidenciais umas das outras a terceiros;
2. Usarão e divulgarão as Informações Confidenciais umas das outras somente para fins de relações de negócios das partes entre si;
3. Tomarão as providências necessárias para proteger as Informações Confidenciais umas das outras — essas providências devem ter, pelo menos, o mesmo grau de proteção que a parte dedica às suas próprias Informações Confidenciais;
4. Notificarão prontamente a outra em caso de descoberta de qualquer uso não autorizado ou revelação de Informações Confidenciais; e
5. Cooperarão com a outra para ajudar a retomar o controle das Informações Confidenciais e evitar o uso não autorizado ou sua divulgação.

CLÁUSULA SEXTA

Compartilhamento de Informações Confidenciais com Afiliadas e representantes. “Representante” é um funcionário, prestador de serviços, consultor ou empresa de consultoria de uma das partes ou de uma das Afiliadas das partes.

1. Cada parte poderá divulgar as informações confidenciais da outra aos seus Representantes (que poderão então divulgar essas Informações Confidenciais a outros Representantes daquela parte) somente se esses Representantes precisarem conhecê-las para os fins da relação de negócios entre as partes. Antes de proceder de tal forma, cada parte deverá:

a) assegurar que as Afiliadas e os Representantes sejam obrigados a proteger as Informações Confidenciais em termos consistentes com a presente proposta; e

b) aceitar a responsabilidade pelo uso das Informações Confidenciais por parte de cada um de seus Representantes.

2. Nenhuma das partes é obrigada a restringir as atividades dos Representantes que têm acesso às Informações Confidenciais. Nenhuma das partes poderá controlar as informações que forem divulgadas pela outra durante seu trabalho conjunto, tampouco as informações de que seus Representantes irão se lembrar, mesmo sem anotações ou outros meios auxiliares. As partes concordam que o uso das informações de que seus Representantes se lembrarem, sem meios auxiliares, no desenvolvimento ou na implantação dos produtos ou serviços das partes não cria obrigações mediante esta proposta e o contrato decorrente desta ou lei relacionada a segredo comercial e, portanto, concordam em limitar o que uma divulgará à outra.

CLÁUSULA SÉTIMA

Divulgando Informações Confidenciais, se exigido por lei.

As partes podem divulgar as Informações Confidenciais umas das outras, se necessário para o cumprimento de ordem judicial ou outra ordem emanada de órgão governamental com força de lei. Antes disso, a parte deverá usar do mais alto nível de proteção disponível e, sempre que possível, oferecer à outra notificação com antecedência suficiente para que seja possível buscar alguma medida de proteção.

CLÁUSULA OITAVA

Alcance das obrigações relativas às Informações Confidenciais.

Salvo conforme permitido acima, nenhuma das partes usará nem divulgará as Informações Confidenciais da outra por 5 (cinco) anos contados de seu recebimento. O período citado não se aplicará se a lei aplicável exigir um período maior.

CLÁUSULA NONA

O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo poderá implicar sanções, conforme legislação vigente.

Curitiba-PR, ____ de _____ de _____

(RESPONSÁVEL)
Nome Completo
Doc Identificação
órgão emissor
Empresa

(ENTIDADE)
Nome completo
Matricula
Área/Setor

-----//-----//-----//-----
ANEXO III - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS
(VALORES ESTIMADOS E MÁXIMOS ACEITÁVEIS)

Ao

Instituto Federal do Paraná - IFPR

Ref.: Licitação Pregão Eletrônico com SRP nº XX/2021

Senhores, apresentamos proposta de preços da nossa empresa, para fornecimento do objeto de que trata o Pregão Eletrônico SRP nº XX/2021, conforme especificações constantes do Instrumento Convocatório e seus Anexos.

Para tanto, propomo-nos a fornecer o objeto deste certame pelo preço total de R\$ (Valor por extenso) e preços unitários conforme tabela a seguir:

LOTE DESTA PROPOSTA	
N. DO LOTE	UNIDADE DO IFPR

SERVIÇOS CONTINUADOS						
Item	Descrição	Unidade	Qtde	Valor Unit R\$	Valor Mensal R\$	Total 24 Meses
1						

SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO					
Item	Descrição	Unidade	Qtde	Valor Unit R\$	Total
2					

VALOR TOTAL DA PROPOSTA : R\$xxxxxxxx

PRAZO DE VALIDADE DESTA PROPOSTA: _____ [não inferior a 60 dias].

- Declaramos que todos os impostos, taxas, inclusive frete, bem como quaisquer outras despesas estão inclusas na presente proposta.

- Declaramos que concordamos com todas as especificações do Edital e seus anexos e que os prazos de entrega que oferecemos são os mesmos do Termo de Referência.

Dados da Empresa:

Razão Social: _____

CNPJ nº: _____ Inscrição Estadual nº: _____

Endereço: _____

E-mail: _____ CEP: _____

Cidade: _____ Estado: _____

Telefones: _____ Fax: _____

Banco: _____ Agência: _____ Conta corrente: _____

Nome do Representante Legal da Empresa: _____

RG: _____ CPF: _____ E-mail: _____

Telefone para contato: _____

Local e data: _____

(Representante Legal da Empresa)

Apor o Carimbo contendo o CNPJ, se o papel não contiver o timbre da empresa.