

TERMO DE REFERÊNCIA

INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ

CAMPUS TELÊMACO BORBA

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 3/2024

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 23411.023892/2023-85

OBJETO

0.1. O presente Termo de Referência tem por objetivo a contratação de empresa para prestação de serviços de telefonia fixa comutada local com discagem direta a ramal (STFC-DDR) e de serviços de telefonia convencional conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, para o exercício de 2024.

1. JUSTIFICATIVA

1.1. Justifica-se a contratação dos serviços de telefonia em razão de sua essencialidade para atendimento das atividades acadêmicas e administrativas do IFPR - Campus Telêmaco Borba. A falta deste serviço prejudica o andamento das atividades e o atendimento aos objetivos finalísticos da instituição, tendo em vista garantir os recursos necessários ao pleno atendimento dos objetivos do Instituto Federal do Paraná.

2. DA POSSIBILIDADE DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

2.1. Este processo fundamenta-se no **artigo 75, II, da Lei nº 14.133/21**;

2.2. Justificativa da escolha do contratado

2.2.1. O critério de escolha do fornecedor a ser contratado é o menor preço. Portanto, conforme pesquisa de preços realizada pelo setor de TIC do Campus e Seção de Compras, a contratação será efetuada com a empresa que apresentar o menor preço, desde que esta atenda aos requisitos de contratação e habilitação previstas no presente Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO BÁSICA DA SOLUÇÃO

3.1. A solução de telefonia deverá utilizar a tecnologia IP e atender o Campus de Telêmaco Borba do IFPR e deverá possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 3.1.1. Desvio incondicional de chamadas;
- 3.1.2. Desvio de chamadas em caso de ocupado;
- 3.1.3. Desvio de chamada em não atendimento;
- 3.1.4. Desvio de chamada quando indisponível;
- 3.1.5. Retorno de chamada;
- 3.1.6. Transferência de chamada;
- 3.1.7. Aviso de chamada em espera;
- 3.1.8. Restrição do número de Origem;
- 3.1.9. Apresentação do nome do Originador;
- 3.1.10. Apresentação do número de origem;
- 3.1.11. Chamada em espera;
- 3.1.12. Bloqueio / Desbloqueio de chamadas recebidas;
- 3.1.13. Discagem do último número;
- 3.1.14. Bloqueio / Desbloqueio de chamadas realizadas;
- 3.1.15. Log de Chamadas;
- 3.1.16. Conferências com pelo menos três Ramais;
- 3.1.17. Possibilitar captura de chamadas de outro ramal;
- 3.1.18. Caixa Postal.

- 3.2. 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.
- 3.3. A solução deverá contemplar os aparelhos telefônicos necessários incluindo sua instalação, configuração e suporte durante toda a vigência do contrato.
- 3.4. A solução deverá utilizar PABX virtual.
- 3.5. A solução deverá prover Link de conexão necessário para seu pleno funcionamento sem utilizar o link da instituição.
- 3.6. A solução deverá suportar VLAN e trafegar em VLAN separada da rede de dados do IFPR.
- 3.7. A solução deverá fornecer canal de atendimento via telefone e/ou plataforma on-line de abertura de chamados.
- 3.8. Deverá possuir plataforma online para controle de configurações e monitoramento de uso e emissão de relatórios.
- 3.9. **Bens e serviços que compõem a solução:**
- I - 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)
 - II - Serviço de Instalação/ativação (Serviços de Implantação)

4. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

- 4.1. Utilizar a tecnologia IP
- 4.2. Utilizar link dedicado para tráfego de comunicações até o IFPR
- 4.3. 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.
- 4.4. A solução deverá contemplar os aparelhos telefônicos necessários incluindo sua instalação, configuração e suporte durante toda a vigência do contrato
- 4.5. A solução deverá utilizar PABX virtual
- 4.6. A solução deverá suportar VLAN e trafegar em VLAN separada da rede de dados do IFPR.
- 4.7. A solução deverá fornecer canal de atendimento via telefone e/ou plataforma on-line de abertura de chamados,
- 4.8. Deverá possuir plataforma online para controle de configurações e monitoramento de uso e emissão de relatórios.

5. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos de Negócio

- 5.1.1. 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 encontra-se totalmente obsoleta fornecendo um serviço de baixa qualidade.
- 5.1.2. 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.
- 5.1.3. 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.

5.2. Requisitos de Habilitação

- 5.2.1. A proposta deverá vir acompanhada de documentação técnica que comprove o atendimento de todos os requisitos deste Termo de Referência.
- 5.2.2. 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;
- 5.2.3. Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- 5.2.4. Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- 5.2.5. 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:
- 5.2.5.1. 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.
 - 5.2.5.2. Ter fornecido, instalado e configurado ou apenas instalado e configurado pelo menos 300(trezentos) ramais IP de utilização do usuário final (terminais telefônicos)

5.3. **Requisitos de Capacitação**

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

5.3.1.1. Introdução;

5.3.1.2. Tipos de interfaces de dados e voz;

5.3.1.3. Utilização do aparelho IP.

5.3.1.4. Abertura de chamados para suporte.

5.3.1.5. Instruções de uso da plataforma online para controle de configurações e monitoramento de uso e emissão de relatórios.

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

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

5.4. **Requisitos Legais**

5.4.1. 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).

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

5.4.3. 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.

5.4.4. 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).

5.5. **Requisitos de Manutenção**

5.6. 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:

5.7. **SERVIÇO DE SUPORTE**

5.7.1. 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.

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

5.7.3. 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.

5.7.4. 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.

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

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

5.7.6.1. 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;

5.7.6.2. 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;

5.7.6.3. 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;

5.7.6.4. A CONTRATADA arcará com todas as despesas com seus técnicos;

5.7.6.5. Manutenção preventiva e corretiva da solução, de acordo com os padrões estabelecidos pelo fabricante e adotados pelo IFPR;

5.7.6.6. Atendimento, nas dependências do IFPR, para a resolução de problemas de operação, ajustes de configuração e configuração de novas funcionalidades da solução implantada;

5.7.6.7. 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;

5.7.6.8. Assistir os profissionais do IFPR no uso de novas versões que incorram em mudanças nas interfaces de administração e operação da solução;

5.7.6.9. 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;

5.7.6.10. Resolução de dúvidas e fornecimento de esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades da solução;

5.7.6.11. Resolução de problemas relativos ao desempenho da solução;

5.7.6.12. 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;

5.7.6.13. 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;

5.7.6.14. A finalização de cada atendimento só poderá ser efetuada após confirmação pelo IFPR da resolução da demanda;

5.8. **Requisitos de Segurança**

5.8.1. 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;

5.8.2. 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.

5.8.3. A Solução deve possuir mecanismos de segurança, com suporte às características apresentadas a seguir e estar licenciada para uso destes recursos:

5.8.3.1. O acesso ao sistema por motivo de gerenciamento deve ser protegido através de métodos de autenticação seguro;

5.8.3.2. Suporte a log de eventos;

5.8.3.3. Rastreamento para auditoria de segurança;

5.8.3.4. Suporte a log de segurança com informações para detecção de incidentes e violações de acesso;

5.8.3.5. Deve possuir serviço de firewall interno;

5.8.3.6. Deve implementar mecanismos de proteção contra-ataques de negação de serviço, tais como:

5.8.3.6.1. Finger of death;

5.8.3.6.2. Packet replay attack;

5.8.3.6.3. Gratuitous ARPs;

5.8.3.6.4. Oversizes packets;

5.8.3.6.5. SYN floods;

5.8.3.6.6. Ping flood

5.8.3.6.7. DoS (Denial of Service).

5.8.3.7. Por segurança, as sessões deverão ser automaticamente desconectadas depois de um período de inatividade;

5.8.3.8. O sistema deve permitir o registro (log) de todas as sessões e atividades de usuários, bem-sucedidas ou não;

5.8.3.9. 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.

5.9. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

5.9.1. Os requisitos técnicos dos equipamentos e softwares que compõem a solução assim como suas funcionalidades e recursos seguem detalhados:

5.9.2. 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:

5.9.2.1. **Franquia ilimitada onde não será cobrada a utilização dos minutos de ligação, das seguintes modalidades:**

5.9.2.1.1. fixo-fixo, local e LDN

5.9.2.1.2. fixo-móvel, local e LDN

5.9.2.1.3. DDI não será incluso nesta contratação

5.9.2.2. **PABX Virtual, deverá ter no mínimo as seguintes funcionalidades:**

5.9.2.2.1. Desvio incondicional de chamadas

5.9.2.2.2. Desvio de chamadas em caso de ocupado

- 5.9.2.2.3. Desvio de chamadas em não-atendimento
- 5.9.2.2.4. Desvio de chamadas quando indisponível
- 5.9.2.2.5. Retorno de chamada
- 5.9.2.2.6. Transferência de chamada
- 5.9.2.2.7. Aviso de chamada em espera
- 5.9.2.2.8. Restrição do número de origem
- 5.9.2.2.9. Apresentação do nome do originador
- 5.9.2.2.10. Discagem do último número
- 5.9.2.2.11. Log de chamadas
- 5.9.2.2.12. Conferência com pelo menos três ramais
- 5.9.2.2.13. Captura de chamadas de outro ramal
- 5.9.2.2.14. Bloqueio/desbloqueio de chamadas recebidas
- 5.9.2.2.15. Bloqueio/desbloqueio de chamadas realizadas
- 5.9.2.2.16. Portal de Relatórios
- 5.9.2.2.17. Portal de Administração de Serviços

5.9.2.3. **Telefones IP:**

- 5.9.2.3.1. Os telefones IP deverá ser homologados para funcionar com a solução de PABX Virtual em Nuvem fornecido pela contratante
- 5.9.2.3.2. Compatibilidade com VLAN de Voz e VLAN de Dados
- 5.9.2.3.3. Deverá possuir 2 portas Gigabit Ethernet
- 5.9.2.3.4. Deverá vir com fonte de alimentação
- 5.9.2.3.5. Deverá ter suporte a Power Over Ethernet
- 5.9.2.3.6. Suporte a IPv6

5.9.2.4. **Conexão:**

- 5.9.2.4.1. A solução deverá prover Link de conexão independente, custeado pela contratada, necessário para seu pleno funcionamento, sem utilizar o link de internet da instituição;
- 5.9.2.4.2. 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.
- 5.9.2.4.3. O IFPR fornecerá porta ethernet para conexão do Elemento Roteador SIP para o switch da rede local da unidade.
- 5.9.2.4.4. Será fornecido pela contratada como parte da solução durante a vigência do contrato um Elemento Roteador SIP por localidade,
- 5.9.2.4.5. 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.

5.10. **Requisitos de Garantia**

- 5.10.1. 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.

5.11. **Requisitos de Experiência Profissional**

- 5.11.1. 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.

5.12. **Requisitos de Formação da Equipe**

- 5.12.1. 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;
- 5.12.2. 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”;
- 5.12.3. 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;

5.12.4. 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.

5.12.5. 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;

5.12.6. 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;

5.12.7. 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.

5.13. **Requisitos de Segurança da Informação**

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

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

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

5.13.4. 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.

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

5.13.6. 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

5.14. **Outros Requisitos Aplicáveis**

5.14.1. 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.

6. **RESPONSABILIDADES**

6.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

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

6.1.2. 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;

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

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

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

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

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

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

6.1.9. 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;

6.1.10. 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;

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

6.1.11.1. 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;

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

6.1.11.3. 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.

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

- 6.1.13. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 6.1.14. 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;
- 6.2. Assegurar o acesso dos empregados da CONTRATADA ao ambiente de entrega, instalação e configuração dos bens e serviços fornecidos;
- 6.3. Prestar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários à prestação dos serviços e ao fornecimento dos bens contratados, sempre que solicitada;
- 6.4. 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;
- 6.4.1. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 6.4.2. 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.
- 6.4.3. 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.
- 6.5. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**
- 6.5.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 6.5.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 6.5.3. 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;
- 6.5.4. 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;
- 6.5.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 6.5.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 6.5.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 6.5.8. Realizar a prestação do serviço de forma satisfatória, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e sua proposta, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes aos serviços executados e prazo de garantia ou validade;
- 6.5.9. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 6.5.10. Reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, os defeitos identificados na execução dos serviços;
- 6.5.11. Responsabilizar-se pelas infrações à regulamentação aplicável, que consistirão em infrações contratuais quando comprometerem os serviços prestados a este IFPR;
- 6.5.12. Responsabilizar-se por danos nos equipamentos e componentes dos sistemas, decorrentes de falha, negligência, imprudência, imperícia ou dolo dos empregados do CONTRATADO na manutenção ou operação, arcando com todas as despesas necessárias, inclusive a substituição de peças, que se verificarem necessárias ao restabelecimento das condições originais dos equipamentos e sistemas. Nesta situação, todas as peças deverão ser originais e substituídas sem ônus para o CONTRATANTE;
- 6.5.13. Não modificar as especificações dos serviços sem autorização por escrito do Fiscal do Contrato.
- 6.5.14. Os casos não abordados serão definidos pelo CONTRATANTE, de maneira a manter o padrão de qualidade previsto para os serviços em questão.
- 6.5.15. Manter sigilo, não reproduzindo, divulgando ou utilizando em benefício próprio, ou de terceiros, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual;
- 6.5.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o IFPR;
- 6.5.17. Responsabilizar-se pelos materiais e serviços necessários à conexão dos acessos às instalações da CONTRATANTE, sem ônus para esta última;
- 6.5.18. Os acessos necessários à prestação dos serviços deverão ter plena compatibilidade com as instalações e equipamentos do IFPR.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Observações Iniciais

7.1.1. 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.

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

7.1.3. 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.

7.1.4. 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

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

7.1.6. 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.

7.1.7. 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. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.1.1. A CONTRATANTE avaliará a qualidade e a adequação da solução com base no cumprimento dos níveis mínimos de serviço constantes no item 8.2 deste Termo de Referência. Caso qualquer um dos índices fique abaixo do mínimo exigido, a CONTRATADA será notificada visando à correção da situação.

8.2. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Critérios de Aceitação

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

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

8.2.3. 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.

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

8.2.5. Os chamados são estruturados da seguinte forma:

8.2.5.1. Registro do Chamado (T0);

8.2.5.2. Início de Atendimento do Chamado (T1);

8.2.5.3. Conclusão do Chamado (T2);

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

8.2.6.1. 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

8.2.7. 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.

8.2.8. 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.

8.2.9. Tempos relacionados aos tipos de chamados

TIPO	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	Prazo para conclusão de atendimento do chamado será negociado no momento da abertura

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

8.2.11. 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:

8.2.11.1. Data-hora de registro do chamado (T0);

8.2.11.2. Data-hora de início do atendimento do chamado (T1);

8.2.11.3. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado (T2);

8.2.11.4. Número do ticket;

8.2.11.5. Tipo de chamado;

8.2.11.6. Elemento da solução;

8.2.11.7. Identificação do problema;

8.2.11.8. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;

8.2.11.9. Identificação do técnico da Equipe Técnica do IFPR que solicitou o serviço;

8.2.11.10. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;

8.2.11.11. 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;

8.2.11.12. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento da contagem do Nível Mínimo de Serviço, se for o caso.

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

8.2.13. 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

8.2.14. 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.

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

8.2.16. 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.

8.2.17. 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:

8.2.17.1. 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;

8.2.17.2. Decorridos os prazos previstos no item 8.2.9 deste documento, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a penalizar a respectiva contratada dentro dos parâmetros explicitados neste Termo de Referência.

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

8.2.19. 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.

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

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

8.3.1. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos relativos ao valor mensal do serviço Solução de Telefonia em Nuvem (Item 8.2 deste Termo de Referência) pelo descumprimento dos tempos de atendimento

relacionados aos tipos de chamado especificados no item 8.2.9:

8.3.1.1. 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;

8.3.1.2. 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;

8.3.2. 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.

8.4. DA SUBCONTRATAÇÃO

8.4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 40% (quarenta por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

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

8.4.1.2. É vedada a subcontratação do PABX virtual e fornecimento dos aparelhos telefônicos;

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

8.4.2. 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.

8.4.3. 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.

9. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

9.1. 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.

10. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. As presentes especificações visam à contratação de 12 (doze) canais digitais E1, para interligação de Central PABX, com a rede de telefonia local e a contratação de serviços de telefonia fixa comutada local, longa distância nacional e internacional, ramal analógico direto, conforme descrito nos itens seguintes.

10.2. A prestação dos serviços deverá iniciar-se em até 15 (quinze) dias da emissão da Ordem de Serviços.

10.3. Os serviços deverão ser prestados durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses.

10.4. Deverá ser prestado suporte técnico em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, com atendimento imediato em caso de falha, nos entroncamentos, nas centrais da concessionária local de telefonia fixa ou nos equipamentos de conexão fornecidos pelo contratado e instalados nas dependências físicas do IFPR.

10.5. O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes quaisquer dos feixes E1. A indisponibilidade será contada a partir da notificação da FISCALIZAÇÃO sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação.

10.6. Não serão consideradas indisponibilidades as interrupções programadas previstas em lei e aquelas de responsabilidade do IFPR.

10.7. Na ocorrência de indisponibilidade dos serviços, o prazo máximo para reparo/restabelecimento será de 04 (quatro) horas.

10.8. Para efeito de descontos, o tempo de indisponibilidade deverá ser considerado entre o início da indisponibilidade e a sua total recuperação.

10.9. No caso de indisponibilidade reincidente num período inferior a 8 (oito) horas, contado a partir do restabelecimento do circuito da última indisponibilidade, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade, quando os circuitos estiverem totalmente operacionais.

10.10. Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão, pela concessionária do serviço, sempre que houver solicitação do IFPR, sem custos adicionais.

10.11. Manutenção dos acessos com defeito: os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana. Em caso de impedimento ao acesso de técnicos ao local da ocorrência, que seja de responsabilidade do IFPR, o tempo em que o técnico da concessionária permanecer impedido de realizar a manutenção será subtraído do prazo de reparo.

10.12. Interrupções programadas para manutenções preventivas deverão ser informadas com antecedência de, no mínimo, 3 (três) dias úteis à FISCALIZAÇÃO para que sejam acordados o horário e a data apropriada.

10.13. A CONTRATADA deverá fornecer as numerações dos telefones sem ônus para a CONTRATANTE para atender a demanda dos ramais.

10.14. A CONTRATADA deverá alocar um consultor ou gerente de contas para acompanhar o contrato e indicar o(s) funcionário(s) que estarão designados para atender as solicitações da FISCALIZAÇÃO relativas a esta contratação.

10.15. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações, comunicações de dados ou mensagens de fax, realizadas por meio dos serviços desta contratação.

10.16. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

10.16.1. A FISCALIZAÇÃO não aceitará a transferência de qualquer responsabilidade do CONTRATADO para terceiros, exceto no caso de transferência de Contratos de Concessão ou de Permissão, ou de Termo de Autorização, devidamente aprovada pela Anatel.

11. DA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS

11.1. O pagamento está condicionado à avaliação mensal de qualidade do objeto contratado, aos ditames do Instrumento de Medição de Resultados.

11.2. A Gestão e/ou Fiscalização Contratual executarão a AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA CONTRATADA com base no Instrumento de Medição de Resultados definido a seguir:

11.3. O indicador será a “Nota Mensal de Avaliação” (NMA). A finalidade do indicador será a de permitir que a gestão e fiscalização contratual afirmem objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA.

11.4. 8.3. A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,5.

11.5. A forma de acompanhamento dar-se-á através da verificação, pela Gestão e/ou Fiscalização Contratual, da incorrência da CONTRATADA nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências” a seguir:

Item	Descrição da situação	Frequência	Pontos perdidos
1	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico.	Por ocorrência	0,3
2	Cobrar indevidamente valores contratados.	Por documento de cobrança	0,5
3	Descumprir as obrigações delineadas no presente Termo de Referência.	Por ocorrência	0,5
4	Apresentar indisponibilidade do número telefônico indicado para registro de reclamações sobre o funcionamento do serviço.	Por ocorrência	0,5
5	Descumprir quaisquer dos itens do edital e de seus anexos não previstos nesta tabela de ocorrências.	Por ocorrência	0,3
6	Descumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência não previstos nesta tabela de ocorrências, após reincidência notificada por escrito pela Gestão Contratual	Por ocorrência	1,0
7	Deixar de reapresentar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a devolução do documento de cobrança, notas fiscais / faturas de serviço devolvidas por apresentarem erros e/ou inconsistências ou por estarem em desacordo com o previsto contratualmente	Por ocorrência	1,0
8	Não iniciar a execução do serviço dentro do prazo previsto	Por dia de atraso	0,3
9	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, o serviço contratado	Por ocorrência	2,0

11.6. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a incorrência da CONTRATADA nas situações previstas na Tabela de Ocorrências, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

11.6.1. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês;

11.6.2. O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula: $NMA = 10 - \sum \text{pontos_perdidos}$;

11.6.3. Os níveis de serviço passam a vigorar a partir da assinatura do contrato decorrente deste Termo de Referência.

11.7. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas prevista no art. 50, II, "c" da Instrução Normativa nº 05/2017, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

11.7.1. A faixa específica de tolerância que ensejará adequações no(s) pagamento(s) da CONTRATADA e abaixo da qual a sujeitará às sanções legais será o intervalo compreendido entre uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,3;

11.7.2. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,5 e maior ou igual a 9,3 sujeitará a CONTRATADA a simples notificação;

11.7.2.1. Em caso de reincidência em meses consecutivos fica a CONTRATADA obrigada a multa de 1% do valor faturado a cada décimo de ponto perdido abaixo de 9,5 e acima ou igual a 9,3.

11.7.3. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,3 e maior ou igual a 8,3 sujeitará a contratada a adequação no pagamento devido correspondente a 1% do valor faturado a cada décimo de ponto perdido abaixo de 9,3 e acima de 8,2.

11.7.3.1. O valor faturado corresponde aos custos dos serviços prestados durante o ciclo onde ocorreu a avaliação, mesmo que tais serviços sejam cobrados em momentos distintos;

11.7.3.2. Em caso de reincidência a CONTRATADA será notificada e em caso de não atendimento no período previsto em lei será aberto chamado junto a ANATEL.

11.7.3.3. Em caso de reincidência em meses consecutivos fica a CONTRATADA obrigada a apresentar comprovação de ações tomadas para mitigação de futuras reincidências.

11.7.4. Para NMA menor ou igual a 8,2 será cobrado multa 12%. No caso de reincidência, será aberto processo administrativo para punição da CONTRATADA podendo acarretar em registro de ocorrência no SICAF.

12. DA FATURA TELEFÔNICA

12.1. As faturas apresentadas mensalmente, preferencialmente em meio digital em formato que permita exportação para base de dados (nos formatos txt e/ou excel e/ou csv) deverão possuir o detalhamento completo das chamadas realizadas no ciclo de cobrança ao qual a fatura se refere.

12.2. O detalhamento deverá conter, para cada ligação no mínimo:

- tipo de ligação
- localidade de origem
- número do telefone de origem (com ramal)
- número do telefone de destino
- localidade de destino
- duração da chamada e
- valor da ligação.

13. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

13.1. Nos termos do o artigo 104, inciso III combinado com o artigo 117 da Lei 14.133/2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

13.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

13.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

13.4. Ao Fiscal caberá a atestação das faturas referentes aos serviços prestados. As providências que influenciarem na prestação dos serviços ao IFPR, como, por exemplo, interrupções para manutenção, deverão ser informadas ao Fiscal, em tempo hábil, para a adoção das medidas apropriadas.

13.5. Sendo identificada cobrança indevida na Nota Fiscal de Serviço, a FISCALIZAÇÃO poderá, a seu critério, fazer a glosa dos valores indevidos, ou solicitar formalmente ao CONTRATADO a reapresentação da Nota Fiscal de Serviço, devidamente corrigida. Nesse caso, a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da nova emissão.

13.6. Caso seja identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal de Serviço, a FISCALIZAÇÃO comunicará formalmente os fatos ao CONTRATADO a fim de que seja feita a devolução do valor correspondente na fatura subsequente, ou por outros meios quando se tratar do último mês do contrato.

13.7. A FISCALIZAÇÃO poderá solicitar ao CONTRATADO, durante a vigência do contrato, uma redução nos valores dos serviços quando esse se mostrar desvantajoso para a Administração, levando-se em consideração os preços praticados por empresas do ramo, tanto no setor público quanto no setor privado.

13.8. Será realizada uma avaliação mensal dos serviços prestados pela CONTRATADA. Esta avaliação terá como base os critérios dispostos no Item 6 deste Termo de Referência.

14. 6. DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

14.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

14.3. 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.

14.4. 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. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, 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.

14.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

14.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

14.8. 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.

14.9. 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.

14.10. 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.

14.11. 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.

14.12. 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.

14.13. 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.

14.14. Além do disposto no subitem acima, poderá a autoridade competente, na forma do art. 4º-F da Lei nº 13.979/20, dispensar a apresentação de documentação de regularidade fiscal (salvo a comprobatória de regularidade trabalhista), de forma excepcional e justificada, no caso de haver restrição de fornecedores ou prestadores de serviços

14.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

14.16. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

14.17. 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:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438.

15. A GARANTIA CONTRATUAL DOS BENS/SERVIÇOS

15.1. Não será exigida apresentação de garantia contratual.

16. DO REAJUSTE

16.1. O reajuste das tarifas ocorrerá de acordo com o Índice de Serviço de Telecomunicações (IST), na forma e periodicidade regulamentadas pela Anatel e com os demais dispositivos legais vigentes, sendo que o índice será aplicado sobre o valor contratado.

17. REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO E HABILITAÇÃO DO FORNECEDOR (CONTRATAÇÃO DIRETA)

17.1. A Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da

União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

17.2. Para a consulta de pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

17.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa proponente e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

17.4. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

17.5. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

17.6. O proponente será convocado para manifestação previamente à uma eventual negativa de contratação.

17.7. Como pré-requisito à contratação e decorrer da execução contratual, deverá a contratada comprovar o preenchimento dos seguintes requisitos de habilitação:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

b) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

c) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

d) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

e) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do contratado, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

17.8. Poderá a autoridade competente, na forma do art. 4º-F da Lei nº 13.979/20, dispensar a apresentação de documentação de regularidade fiscal (salvo a comprobatória de regularidade trabalhista), de forma excepcional e justificada, no caso de haver restrição de fornecedores ou prestadores de serviços.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. A ciência e concordância com este documento vincula a contratada a todas as condições deste Termo de Referência e seus Anexos.

18.2. As partes ficam vinculadas aos termos deste Termo de Referência e à proposta da contratada.

O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no ART. 6º, INCISO XXIII, ALÍNEA ‘B’ DA LEI N. 14.133/2021 e art. 15 da IN nº 02/2008-SLTI/MPOG, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.



Documento assinado eletronicamente por **MOISES FERREIRA DA PAIXAO, Chefe de Seção**, em 26/01/2024, às 09:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **RUBENS FELIPE RIBEIRO, Ordenador de Despesa, Substituto(a)**, em 26/01/2024, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JAIR DA SILVA PEIXE FILHO, Servidor Técnico Administrativo em Educação**, em 26/01/2024, às 12:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **2803282** e o código CRC **38E2233F**.

Referência: Processo nº 23411.023892/2023-85

SEI nº 2803282

INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ | TELÊMACO/SECCON/IFPR/TELÊMACO-SECCON/TELÊMACO
Rodovia PR 160 – km 19,5, Telêmaco Borba - PR | CEP CEP 84269-090 - Brasil