



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada em serviços de telecomunicações, para prestação de serviço de provimento de acesso à Internet (link de dados) através de cabeamento de fibra óptica, de forma continuada, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, sem qualquer limitação de volume ou velocidade de tráfego com fornecimento de roteadores, modems, cabeamento e demais equipamentos necessários à conexão, nas Seccionais do Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná - CRF-PR, localizadas nas cidades de Ponta Grossa, Londrina, Maringá e Cascavel, conforme descrições constantes deste Termo de Referência (TR).

1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum e continuado, os quantitativos e descritivos de cada item estão discriminados na tabela disponível no item 3 deste instrumento.

1.3. Dada a necessidade permanente da Administração, os serviços a serem contratados deverão ser prestados de FORMA CONTÍNUA, razão pela qual o contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

2. JUSTIFICATIVA:

2.1. O objetivo da presente contratação é, respeitada a isonomia entre os licitantes, selecionar a proposta mais vantajosa para o CRF-PR, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, de modo a prover ao público externo acesso aos serviços oferecidas pelo CRF-PR e ao interno acesso aos sistema de trabalho que utiliza a Internet.

2.2. É primordial a aquisição desses recursos tecnológicos com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços com qualidade e atender a demanda dos serviços informatizados em nosso regional.

2.3. As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por meio de contrato, a ser celebrado entre o CRF-PR, e o licitante vencedor, doravante denominada CONTRATADA e observará os termos da Lei nº 8.666, de 1993, Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 5.450, de 2005, do Decreto no 3.555, de 2000, deste termo de referência, do edital e demais normas pertinentes.

3. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Item	Descrição	Velocidade Mínima
01	Link de acesso à Internet (link de dados) empresarial, oriundo de rede de conexão por fibra óptica, com banda assimétrica, no mínimo 150Mbps de download, full duplex (garantia de banda mínima 10%, taxa de upload não sendo inferior a 50% da taxa de download) e fornecimento de 1x (um) endereço, IP dinâmico, válido (WAN) do tipo IPv4. – Local de instalação: Rua Souza Naves, 3983 - Salas 403 e 404 – Cascavel/PR - CEP 85807-690.	- download: 150 Mbps - upload: 75Mbps (50% down) * assimétrica * 1x endereço IPv4 válido
02	Link de acesso à Internet (link de dados) empresarial, oriundo de rede de conexão por fibra óptica, com banda assimétrica, no mínimo 150Mbps de download, full duplex (garantia de banda mínima 10%, taxa de upload não sendo inferior a 50% da taxa de download) e fornecimento de 1x (um) endereço, IP dinâmico, válido (WAN) do tipo IPv4. – Local de instalação: Avenida Ayrton Senna da Silva, 550 / 13º Andar - Cj. 1304 - Torre Montello – Londrina/PR - CEP 86.050-460.	- download: 150 Mbps - upload: 75Mbps (50% down) * assimétrica * 1x endereço IPv4 válido
03	Link de acesso à Internet (link de dados) empresarial, oriundo de rede de conexão por fibra óptica, com banda assimétrica, no mínimo 150Mbps de download, full duplex (garantia de banda mínima 10%, taxa de upload não sendo inferior a 50% da taxa de download) e fornecimento de 1x (um) endereço, IP dinâmico, válido (WAN) do tipo IPv4. – Local de instalação: Avenida Carneiro de Leão, 135 - Sala 204 / 2º Andar – Maringá/PR - CEP 87014-010.	- download: 150 Mbps - upload: 75Mbps (50% down) * assimétrica * 1x endereço IPv4 válido
04	Link de acesso à Internet (link de dados) empresarial, oriundo de rede de conexão por fibra óptica, com banda assimétrica, no mínimo 150Mbps de download, full duplex (garantia de banda mínima 10%, taxa de upload não sendo inferior a 50% da taxa de download) e fornecimento de 1x	- download: 150 Mbps - upload: 75Mbps (50% down) * assimétrica * 1x endereço IPv4 válido



(um) endereço, IP dinâmico, válido (WAN) do tipo IPv4. – Local de instalação: Rua Jacob Holzmann, 233 - Edifício Philadelphia / 7º Andar – sala 702 – Ponta Grossa/PR - CEP 84035-300.	
---	--

3.1. A velocidade mínima de cada link de dados, de acordo com tabela item 3., tanto disponibilidade como qualidade dos serviços prestados, devem obedecer o acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement), definido nesse termo de referência e no contrato.

3.2. Faz parte do serviço descrito o fornecimento dos meios de transmissão, equipamentos, cabos e conectores necessários à sua prestação.

3.3. A CONTRATADA é a responsável por fornecer os cabos, nas dimensões e com as características adequadas, para a interconexão de seus equipamentos aos equipamentos da CONTRATANTE (saída em porta LAN padrão RJ45, cat6).

3.4. Durante a vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá prover o fornecimento de todos os equipamentos, cabos e acessórios e demais materiais necessários à instalação, configuração e manutenção do circuito que compõem o link, os quais deverão ser fornecidos em regime de comodato.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

5.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se detalhada neste termo de referência.

5.2. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.3. A CONTRATADA deverá computar, nos preços propostos, todos os custos, diretos e indiretos, impostos, contribuições, taxas, encargos sociais, etc. Necessários à completa prestação dos serviços.

5.4. O prazo para instalação e início da prestação de serviços é de até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato, onde a CONTRATADA deverá concluir a implantação e testes dos circuitos e equipamentos da conexão dentro do prazo estipulado.

5.5. As obrigações da CONTRATADA e CONTRATANTE estão previstas neste TR.

6. DA VISTORIA TÉCNICA:

6.1. É facultado às proponentes a realização de vistoria nos locais de execução dos serviços, a fim de obtenção de subsídios para a adequada elaboração de suas propostas comerciais.

6.2. O licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por empregado designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 horas às 17 horas, somente com agendamento prévio solicitado via e-mail: licitacao@crf-pr.org.br.

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

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

6.5. 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 a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

6.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

6.7. Durante a vistoria técnica, a licitante que encontrar algum aspecto incompatível com os termos do edital deverá comunicar formalmente e tempestivamente à Administração, a fim de que esta possa se manifestar também formalmente a respeito e em tempo hábil.

6.8. O silêncio da licitante importará a sua aceitação total e irrestrita a todos os termos do edital.



6.9. A CONTRATANTE não aceitará quaisquer alegações posteriores relativas a desconhecimento das condições dos locais em que serão prestados os serviços como desculpa para o descumprimento de obrigações contratuais ou de exigências contidas neste termo de referência ou no edital.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. Dada a necessidade permanente da Administração, os serviços a serem contratados deverão ser prestados de FORMA CONTÍNUA, razão pela qual o Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, artigo 57, da Lei nº 8.666/1993.

7.2. A execução dos serviços será iniciada após a assinatura do contrato ou nota de empenho, conforme minudenciado deste termo de referência.

7.3. Nos termos do item 5.4., o prazo para instalação e início da prestação de serviços é de até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

8.1. Os atores que participarão da gestão do contrato serão: o gestor do contrato e o fiscal do contrato descrito no item 15. deste TR.

8.2. Os mecanismos de comunicação a serem estabelecidos entre o CRF-PR e a prestadora de serviços será o e-mail funcional dos atores que participarão da gestão do contrato e telefone institucional.

8.3. O mecanismo de controle utilizado para fiscalizar a prestação dos serviços, adequados à natureza dos serviços será o Service Level Agreement (SLA) ou Acordo de Nível de Serviço (ANS), em português, refere-se à especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços conforme disposto neste termo de referência.

8.4. SLA - PRAZO REGIME DE OPERAÇÃO

8.4.1. Os serviços prestados deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados e finais de semana.

8.5. SLA - PRAZO PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

8.5.1. Prazo máximo para a solução de qualquer problema de inoperância do serviço será de 06 (seis) horas para os links instalados nas SECCIONAIS, incluindo as ocorrências que impliquem substituição de hardware de responsabilidade da CONTRATADA, respeitados o índice de disponibilidade previsto neste Termo de Referência.

8.5.2. A contagem para o prazo de solução se dará no momento da abertura do chamado técnico.

8.5.3. O problema será considerado solucionado no momento do restabelecimento do acesso ou da comunicação da CONTRATADA à CONTRATANTE, por exemplo, por ligação telefônica ou e-mail, sendo validado após testes de conectividade.

8.6. SLA - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

8.6.1. A CONTRATADA deverá garantir um índice de disponibilidade mensal do serviço contratado superior a 99%. Site utilizado para os cálculos <http://uptime.is>

8.6.2. O Índice de Disponibilidade Mensal do serviço será calculado através da seguinte fórmula:

8.6.2.1. $D = (1 - T_i / T_m) * 100$

8.6.2.2. Onde:

8.6.2.2.1. **D** é o Índice de Disponibilidade Mensal do Circuito;

8.6.2.2.2. **T_i** é o somatório dos períodos de indisponibilidade, em minutos, do circuito no mês de faturamento;

8.6.2.2.3. **T_m** é o Tempo Total Mensal de operação em minutos, no mês de faturamento;

8.6.3. Em caso de necessidade de interrupção programada, a CONTRATADA deverá entrar em contato com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para agendar em comum acordo a data e hora da interrupção, de preferência fora do horário de expediente e em finais de semana ou feriados.

8.6.4. Não serão computadas no cálculo da disponibilidade mensal até 4 (quatro) interrupções anuais do serviço, a serem utilizadas como janelas para manutenção preventiva e de predição, desde que observado o item 8.6.3., fica a critério da CONTRATANTE, essas interrupções poderão ser realizadas nos finais de semana ou em feriados.

8.6.5. As interrupções programadas do serviço não excederão 4 (quatro) horas. Caso isso ocorra, será considerada uma nova interrupção.



8.6.6. Entende-se como “período de indisponibilidade” o tempo em minutos entre o início e a completa solução do problema.

8.6.7. O enlace de comunicação será considerado “indisponível” quando ocorrer qualquer tipo de problema que impeça a transmissão ou a recepção de pacotes através dele, ficando a CONTRATADA isenta de responsabilidade por indisponibilidades comprovadamente geradas por problemas oriundos dos equipamentos da CONTRATANTE.

8.6.8. Para o cálculo do índice de disponibilidade, nos meses de ativação e de desativação do serviço, o “Tempo Total Mensal” será calculado a partir do total de dias da prestação do serviço expresso em minutos, considerando-se o mês comercial de 30 dias. Para os outros meses, o valor do Tempo Total Mensal será sempre igual a 43.200 (quarenta e três mil e duzentos) minutos, que corresponde aos minutos do mês comercial de 30 dias, ou seja, 30 [dias] x 24 [horas/dia] x 60 [minutos/hora].

8.6.9. Alterações no Índice de Disponibilidade Mensal identificadas após a emissão da fatura e que impliquem modificações nos descontos calculados, serão validadas de comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e contempladas na fatura subsequente.

8.7. SLA - PERCENTUAL MÁXIMO DE DESCARTE DE PACOTES E LATÊNCIA

8.7.1. A métrica denominada percentual de descarte de pacotes mencionada neste termo de referência refere-se à transmissão de uma série de pacotes ICMP (ping) de 64 (sessenta e quatro) bytes a partir de uma porta de origem de uma localidade e direcionado a uma porta de destino da outra localidade (rede interna, ponto de entrada da CONTRATANTE ao backbone da CONTRATADA), observando-se a resposta obtida de pacotes perdidos.

8.7.2. O percentual de descarte de pacotes obtido conforme o item anterior para intervalos de 5 minutos não poderá exceder o limite de 1% (um por cento).

8.7.3. Sempre que o percentual de descarte de pacotes ficarem acima do limite máximo permitido, será computado o período de indisponibilidade de 5 (cinco) minutos na fórmula apresentada no item 8.6.2.

8.7.4. A CONTRATANTE poderá realizar aferições do percentual de descarte de pacotes ininterruptamente durante prestação dos serviços, levando a um conjunto diário de 288 (duzentas e oitenta e oito) medidas (24h/5min).

8.7.5. A latência media máxima aceitável na conexão até a CONTRATADA (operadora), é de 80 milissegundos, medidas com valor superior a essa máxima, será computado o período de indisponibilidade de 5 (cinco) minutos na fórmula apresentada no item 8.6.2.1.

8.7.6. A título de exemplo, caso ocorram 4 (quatro) aferições do percentual de descarte de pacotes acima do limite máximo entre as 288 (duzentas e oitenta e oito) medidas de um determinado dia, serão computados 20 minutos de indisponibilidade na fórmula do item 8.6.2.1.

8.8. SLA - DESCONTOS POR DESCUMPRIMENTO

8.8.1. Quando os Acordos de Nível de Serviço (itens 8.4., 8.5., 8.6. e 8.7.) especificados não forem atingidos, os descontos abaixo serão aplicados automaticamente no pagamento da fatura referente ao mês onde houve o descumprimento, tomando-se como base a seguinte fórmula:

8.8.2. $Dc = Cm * (Ti / Tm)$

8.8.3. Onde:

8.8.4. **Dc** é valor do desconto.

8.8.5. **Cm** é o custo mensal do serviço contratado.

8.8.6. **Ti** é o somatório dos períodos de indisponibilidade, em minutos, do serviço contratado no mês de faturamento.

8.8.7. **Tm** é o tempo total mensal de operação em minutos, no mês de faturamento.

8.8.8. Para cada ocorrência em que o período de indisponibilidade for superior ao prazo de solução de problemas estabelecidos no item 8.5., será realizada uma adição no desconto no valor de 2% do valor mensal do serviço contratado, a cada fração de 02 (duas) horas subsequentes de indisponibilidade do link, será contada com +1% de adição e desconto, se a indisponibilidade se estender poderá atingir até um limite de 10% de desconto, sem prejuízo aos demais descontos estabelecidos nessa especificação.

8.8.9. Ficam também estabelecidos limites de tolerância para o Índice de Disponibilidade Mensal, que ao serem desrespeitados, determinarão adição de desconto específica no faturamento do serviço contratado, sem prejuízo aos demais descontos estabelecidos nessa especificação, conforme definido a seguir:

8.8.10. Percentuais de disponibilidade do serviço, inferiores a 90% e superiores a 80%, ensejarão adição de desconto de 25% do custo mensal do serviço contratado.

8.8.11. Percentuais de disponibilidade do serviço, iguais ou inferiores a 80% e superiores ou iguais a 70% ensejarão adição de desconto de 50% do custo mensal do serviço contratado.

8.8.12. No caso de apuração de percentuais inferiores a 70% (setenta por cento) de disponibilidade de serviço, será considerado como descumprida a obrigação contratual no período, sujeitando-se a



CONTRATADA ao não recebimento do valor mensal do serviço contratado, bem como à aplicação das penalidades cabíveis por inexecução parcial do objeto.

8.9. CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

8.9.1. O serviço de suporte técnico será realizado por telefone (0800, ou outro, podendo ser fixo ou móvel) e por sistema WEB e, ainda, on-site nas dependências do CRF-PR, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado. Toda e qualquer solicitação de serviços deverá ser realizada pelo Gestor do Contrato indicado pelo CRF-PR, ficando vedada a contratação de serviços por qualquer outro meio;

8.9.2. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, por profissionais especializados e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado no serviço de acesso à Internet e no equipamento, peça e componente, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções necessárias;

8.9.3. A CONTRATADA deverá prover manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e, ainda, a substituição de peça e/ou componente para os equipamentos;

8.9.4. Entende-se por manutenção preventiva a série de procedimentos destinados a prevenir indisponibilidades e/ou falhas do serviço de comunicação e dos equipamentos;

8.9.5. Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a recolocar o serviço de comunicação e/ou equipamentos em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;

8.9.6. Entende-se por manutenção evolutiva o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivos e/ou evolutivos de softwares lançadas durante a vigência do contrato, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software.

8.9.7. Eventuais interrupções no fornecimento do serviço deverão ser atendidas no prazo conforme estabelecido no item 8.5., deste termo, a partir da abertura do chamado. No momento da abertura do chamado deverá ser fornecido à CONTRATANTE o número do protocolo referente ao serviço solicitado;

8.9.8. O tempo de reparo será medido a partir da hora de registro do chamado na Central de Atendimento da CONTRATADA, até a hora de sua conclusão;

8.9.9. Quando a CONTRATADA necessitar realizar manutenções programadas que afetem o serviço contratado, esta deverá solicitar formalmente um agendamento de manutenção programada. Na forma de comunicação efetuada deverá ser informado, além do motivo da indisponibilidade, o tempo previsto para normalização do serviço. A manutenção somente poderá ser executada mediante comunicação formal da CONTRATANTE com data e hora para sua execução;

8.9.10. A CONTRATADA deverá dispor de uma linha 0800 para abertura dos chamados, ou outra desde que seja sem custos a CONTRATANTE.

8.9.11. A CONTRATANTE poderá fazer registros referentes a ocorrências e à qualidade dos serviços prestados, não só através de ligações telefônicas como também através do envio de e-mails para a Central de Atendimento da CONTRATADA.

8.9.12. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá manter registro dos eventos que porventura tenham provocado interrupções no circuito, a fim de justificar a não consideração de períodos de indisponibilidade perante a CONTRATANTE.

8.9.13. Os registros mencionados no item 8.9.4. deverão estar disponíveis durante todo o período de vigência do contrato, podendo a CONTRATANTE solicitar relatórios consolidados por mês contendo todas as informações das ocorrências.

9. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário, conforme previsto neste termo de referência.

10. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo:

10.1.1. O índice de disponibilidade do backbone deverá ser de, no mínimo 99%.

10.1.2. As interrupções programadas por solicitação do CONTRATANTE ou por necessidade da CONTRATADA, em função de parada técnica para manutenção/configuração, desde que previamente acertadas com o CONTRATANTE, não serão contabilizadas para o cálculo de disponibilidade do serviço;

10.1.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar formas de acompanhamento para verificação da disponibilidade dos enlaces contratados;



10.1.4. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) visa garantir que os serviços contratados sejam prestados, pela CONTRATADA, em grau mínimo de eficiência e qualidade, exigidos pelo CRF-PR;

10.1.5. A CONTRATADA é responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item, que serão auditados pelo CRF-PR durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados;

10.1.6. É obrigação da CONTRATADA seguir e cumprir o acordo de nível de serviços (item 8.) de acordo com o valor mínimo e valor máximo citados, cada um de acordo com a unidade correspondente:

Índice	Valor	Unidade
Latência média máxima	80	Milissegundos
Perca de pacotes ou pacotes com erro máximo	1	%
Disponibilidade geral mínima do serviço	99	%
Tempo médio de reparo nas SECCIONAIS	6	Horas
Tempo de instalação máximo dos links SECCIONAIS	10	Dias

11. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (CRF-PR)

11.1. Durante a vigência deste contrato, serão obrigações do CRF-PR:

11.1.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar os serviços dentro das normas deste contrato;

11.1.2. Assegurar-se da qualidade dos serviços verificando sempre o seu bom desempenho;

11.1.3. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo gestor, não devem ser interrompidas;

11.1.4. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial quando a aplicação de sanções e eventuais alterações contratuais e realização de repactuações;

11.1.5. Prestar aos funcionários da CONTRATADA as informações e os esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados;

11.1.6. Efetuar os pagamentos devidos;

11.1.7. Requisitar à CONTRATADA, a prestação dos serviços de assistência e suporte técnico sempre que necessário;

11.1.8. Atestar a prestação dos serviços objeto deste contrato, uma vez efetivamente cumpridos, quando requerido pela CONTRATADA;

11.1.9. Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato por meio do Fiscais do contrato e realizar a gestão contratual através do Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;

11.1.10. Exercer a fiscalização dos serviços pelo fiscal do contrato e 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 e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

11.1.11. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

11.1.12. Designar e informar à contratada o nome do responsável pelo acompanhamento da execução do contrato, para fins de estabelecer os contatos necessários ao cumprimento das obrigações da contratada.

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

11.1.14. Manter servidor designado para as funções de fiscal e gestor do contrato.

11.1.15. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências do CRF-PR para execução do objeto contratado;

11.1.16. Solicitar o reparo, a correção ou a substituição do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Durante a vigência deste contrato, serão obrigações da contratada:

12.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de



fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

12.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao CRF-PR, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

12.1.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

12.1.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

12.1.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

12.1.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

12.1.9. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

12.1.10. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas e protocolado à CRF-PR com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância do CRF-PR;

12.1.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

12.1.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

12.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

12.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao CRF-PR, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações deste termo de referência;

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

12.1.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

12.1.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

12.1.18. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

12.1.19. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

12.1.20. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

12.1.21. Após a solicitação da alteração, ativação ou cancelamento de serviços, a CONTRATADA deverá gerar um protocolo de registro com número único e data e hora da solicitação;



-
- 12.1.22. A CONTRATADA disponibilizará um consultor ao CRF-PR para atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, em horário comercial de 08:00 às 18:00 horas;
- 12.1.23. A CONTRATADA deverá protocolar junto ao CRF-PR o nome do consultor e meios de contato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato;
- 12.1.24. No momento do afastamento do consultor definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil;
- 12.1.25. A CONTRATADA fornecerá números telefônicos fixos, celulares e endereço eletrônico para contato do CRF-PR com o pessoal de manutenção técnica e comercial da CONTRATADA, mesmo fora do horário de expediente, sem qualquer ônus extra para ao CRF-PR, utilizando serviço de Call Center com ligações gratuitas do tipo 0800 e e-mail.
- 12.1.26. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao CRF-PR ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 12.1.27. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem na prestação dos serviços objeto da presente licitação, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do Contrato;
- 12.1.28. Responsabilizar-se por todos os tributos, contribuições fiscais e para-fiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços prestados;
- 12.1.29. Manter durante a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação, exigidas a licitação, e a inobservância poderá resultar em multa de mora, ponderando o CRF-PR quanto ao percentual diário para os seus efeitos com o respectivo prazo de tolerância;
- 12.1.30. Comunicar à fiscalização do Contrato, toda e qualquer irregularidade ou anormalidade;
- 12.1.31. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal e estadual, bem como, ainda, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
- 12.1.32. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CRF-PR em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do Preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;
- 12.1.33. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do CRF-PR;
- 12.1.34. Não fazer uso das informações prestadas pelo CRF-PR que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão;
- 12.1.35. Garantir sigilo e dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 12.1.36. A CONTRATADA deverá providenciar as assinaturas no Termo de Compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança e no Termo de Ciência da Declaração de manutenção de sigilo;
- 12.1.37. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 12.1.38. Acatar as orientações do CRF-PR, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 12.1.39. Emitir documento de cobrança contemplando única e exclusivamente os serviços efetivamente prestados pela CONTRATADA. Sendo identificada cobrança indevida na Nota Fiscal de Serviço (NFS), a CONTRATADA deverá emitir nova fatura e a contagem do prazo de pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da NFS;
- 12.1.40. O CRF-PR fixará o prazo para o comparecimento do preposto, quando solicitada a sua presença, o qual não será inferior a 24 horas;
- 12.1.41. O preposto da CONTRATADA deverá providenciar todas as documentações solicitadas pela fiscalização, relacionadas à comprovação do cumprimento das obrigações contratuais;
- 12.1.42. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 12.1.43. Prestar esclarecimentos ao CRF-PR sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram a CONTRATADA, independente de solicitação;
- 12.1.44. Fornecer serviço com suporte a aplicações TCP/IP, obedecendo às recomendações do IETF (Internet Engineering Task Force);
- 12.1.45. Instalar os materiais e equipamentos necessários à prestação do serviço, inclusive os roteadores especificados, assumindo todos os custos dessa instalação. Os equipamentos podem também serem do



tipo EDD.

- 12.1.46. Fornecer dispositivos e roteadores, de sua propriedade, para provimento do serviço de acesso à Internet, em conformidade com as exigências técnicas constantes do item 3., deste Termo de referência;
- 12.1.47. Os roteadores permanecerão dedicados ao serviço durante o transcorrer da prestação de serviço, podendo somente ser desativados ao término do Contrato ou por solicitação do CRF-PR;
- 12.1.48. Eventuais substituições dos roteadores estarão sujeitas a autorização do CRF-PR, após comprovada a conformidade do novo dispositivo com as especificações definidas no Edital e seus anexos;
- 12.1.49. Os roteadores deverão ser substituídos por outros de maior capacidade sempre que sua utilização descumprir o definido no nível de qualidade do serviço;
- 12.1.50. Configuração de DNS reverso (operadora), de responsabilidade da CONTRATADA, conforme e se solicitado pelo CRF-PR, para um dos endereços IPv4 fixo, do link dedicado contratado;
- 12.1.51. Não será permitida cessão ou sub-rogação total ou parcial do contrato.
- 12.1.52. Prestar os serviços com eficiência, competência, diligência, cumprindo o estabelecido no objeto da contratação;
- 12.1.53. Cumprir fielmente o prazo de realização dos serviços, assim como outras obrigações contidas neste edital e no termo de referência;
- 12.1.54. Comunicar, por escrito, ao CRF-PR quaisquer problemas relacionados à execução do contrato;
- 12.1.55. Responsabilizar-se pelo custo dos meios necessários à execução dos serviços, utilizando sua infraestrutura própria;
- 12.1.56. Essa equipe deverá efetuar seu trabalho em horários coincidentes com o do CRF-PR, ou seja, início às 8:00hs e término às 18:00hs de segunda à sexta-feira;
- 12.1.57. Cumprir fielmente todas as obrigações previstas e decorrentes do edital de licitação e termo de referência concernentes ao procedimento licitatório que originou este contrato;
- 12.1.58. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas através da presente contratação, sem prévia e expressa anuência do CRF-PR, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigado;
- 12.1.59. Observar as leis e regulamentos referentes aos serviços e à segurança pública, principalmente no que diz respeito às Leis e Normas que regulamentam a prestação de serviços de tecnologia da informação para a Administração Pública Federal;
- 12.1.60. Obter todas as licenças, autorizações e franquias quando necessárias à execução dos serviços contratados, arcando com o ônus dos emolumentos prescritos em lei;
- 12.1.61. Todas as despesas que eventualmente possam ocorrer com deslocamento e hospedagem de técnicos, fretes, tributos, licenças, seguros e quaisquer outras despesas que vierem a ocorrer na execução dos serviços durante o período de vigência do contrato, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;
- 12.1.62. Ao fim da vigência do contrato ou sua rescisão, a CONTRATADA obriga-se a excluir toda e qualquer informação que teve acesso durante a vigência do contrato e esteja em sua posse, emitindo um certificado relatando a exclusão desses dados.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação de empresas para a prestação de serviço objeto desta licitação.

14. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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.

15. GESTOR E FISCAL DO CONTRATO:

15.1. O Gestor do contrato deverá ser o Gerente Geral do CRF-PR, o Farmacêutico Dr. Sérgio Satoru Mori, cujo contato de e-mail é gerente@crf-pr.org.br e o telefone (41) 3363-0234.

15.2. O Fiscal do contrato deverá ser o Assessor de Tecnologia da Informação do CRF-PR, Sanderval Maia dos Santos, cujo contato de e-mail é ti@crf-pr.org.br e o telefone (41) 3363-0234.

16. DA FISCALIZAÇÃO:

16.1. O acompanhamento e a fiscalização do objeto desta Licitação serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal), designado pelo CRF-PR, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas



ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei n.º 8.666/1993, e suas alterações.

17. DO REAJUSTE DE PREÇOS

17.1. Os preços são fixos e irreeajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

17.1.1. 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 INPC exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

17.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

17.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o 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, meio de documento oficial, referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

17.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

17.5. 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.

17.6. 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.

17.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Em caso de descumprimento das normas estabelecidas no Contrato, poderão ser aplicadas as sanções previstas na Lei 8.666/93.

18.1.1. Em caso de inexecução dos serviços, erro de execução, execução imperfeita, mora na execução ou não veracidade das informações prestadas, a contratada estará sujeita às seguintes sanções administrativas, garantida prévia defesa:

I – Advertência;

II – Multas:

- a) De 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso na execução do serviço, limitados a 10% (dez por cento) do mesmo valor;
 - b) De 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada na alínea “a” deste inciso, aplicada em dobro na reincidência;
 - c) De 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de recusa injustificada da licitante adjudicatária em retirar a respectiva nota de empenho nos prazos e condições estabelecidas neste edital;
 - d) De 10% (dez por cento) sobre o valor total do período de vigência do contrato, contados da última prorrogação, no caso de rescisão do contrato por ato unilateral da administração, motivado por culpa da Contratada, garantida defesa prévia, independentemente das demais sanções cabíveis.
- III – Impedimento de licitar e contratar com a União e, se for o caso, descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais, a licitante que:
- a) Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não retirar a nota de empenho;
 - b) Deixar de entregar documentação exigida no edital;
 - c) Apresentar documentação falsa;
 - d) Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
 - e) Não mantiver a proposta;
 - f) Falhar ou fraudar na execução dos serviços;
 - g) Comportar-se de modo inidôneo;
 - h) Fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

18.2. No processo de aplicação de sanções, é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada defesa prévia do interessado no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da respectiva intimação.

18.3. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data da notificação. Se o valor não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a contratada fizer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito da contratada o valor devido



será cobrado administrativamente e/ou judicialmente.

18.4. As sanções previstas nos incisos I e III do subitem 18.1, poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II e serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

19. OBSERVAÇÕES

19.1. O valor médio das cotações estimativas representará o custo máximo que o CRF-PR irá aceitar como lance inicial.

19.2. Quaisquer valores acima destes não serão aceitos por não se enquadrarem nas regras estabelecidas para o certame.

19.3. No caso de licitações com valores estimados em até R\$ 80.000,00, existe previsão legal para que seja dada prioridade de contratação para empresas localizadas local ou regionalmente, visando ao desenvolvimento da região.

19.4. A validade da proposta deverá ser de **60** (sessenta) dias, contados a partir da data de sua apresentação.

Curitiba, 17 de dezembro de 2021.

Sérgio Satoru Mori
Gerente Geral do CRF-PR - Gestor

Sanderval Maia dos Santos
Assessor de Tecnologia da Informação do CRF-PR