

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo nº 23422.000622/2020-20**

Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional – LDN e Longa Distância Internacional - LDI.

Foz do Iguaçu, julho de 2020.

DIRT/CTIC/PROAGI

### Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
21/02/2020	1.0	Versão preliminar do documento	Weber/DIRT
03/03/2020	1.1	Ajustes após avaliação da CCCL	Weber/DIRT
20/04/2020	1.2	Ajustes após análise jurídica	Weber/DIRT
19/05/2020	1.3	Ajustes após pedido de impugnação	Weber/DIRT
22/06/2020	1.4	Atualização da planilha de preços	Weber/DIRT
17/07/2020	1.5	Alteração do item 5.8.4.3 após questionamento	Weber/DIRT

## TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

**Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019**

### 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (**STFC**) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional – LDN e Longa Distância Internacional – LDI, a serem executados de forma contínua, visando atender às necessidades da UNILA conforme especificações e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.

### 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 A solução proposta contempla o acesso ao STFC por meio de *link* dedicado e recurso de Discagem Direta a Ramal (DDR), com chamadas locais tarifadas por minutos e cobradas à parte em relação à disponibilidade do acesso. Além de chamadas locais, a solução contempla o serviço de chamadas de longa distância, tarifadas por minuto segundo a modalidade.

2.2 O objeto está dividido em itens e agrupado em lotes, conforme detalhado no item 2.1, os quais deverão ter propostas individuais e preços detalhados por item, podendo o licitante participar de quantos grupos/lotes considerar de seu interesse.

#### 2.3. Bens e serviços que compõem a solução

Lot e	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	CATSER	Qtde. Estimada (48 meses)	Métrica ou Unidade
1	1	Tronco digital sobre link dedicado com capacidade para 30 canais de voz simultâneos	27731	48	Assinatura
	2	Faixa de numeração DDR (Discagem Direta a Ramal), contendo 100 números contíguos	26093	192	Assinatura
	3	Serviço de instalação do link dedicado e ativação do acesso ao STFC	26085	1	Unidade
	4	Chamadas locais para telefones fixos (fixo-fixo local)	26115	277.056	Minuto
	5	Chamadas locais para telefones móveis (fixo-móvel local)	26123	18.768	Minuto
	6	Serviço de alteração de endereço, com ativação do serviço em endereço diferente, dentro do município de Foz do Iguaçu.	26085	1	Unidade

2	7	Chamadas de longa distância nacional para fixo dentro do estado (LDN fixo-fixo PR)	26131	16.416	Minuto
	8	Chamadas e longa distância nacional para móvel, do tipo VC2 (LDN VC2 fixo-móvel)	26140	1.440	Minuto
	9	Chamadas de longa distância nacional para fixo fora do estado (LDN fixo-fixo)	26131	18.384	Minuto
	10	Chamadas de longa distância nacional para móvel, do tipo VC3 (LDN VC3 fixo-móvel)	26140	2.448	Minuto
	11	Chamadas de longa distância internacional (LDI) – países do Mercosul (Argentina, Paraguai, Uruguai e Venezuela)	26158	1.776	Minuto
	12	Chamadas de longa distância internacional (LDI) – Demais países latino-americanos	26158	1.776	Minuto
	13	Chamadas de longa distância internacional (LDI) – Canadá, Estados Unidos, e demais países da África, Ásia, Europa e Oceania	26158	144	Minuto

2.3.1 Os quantitativos descritos na tabela anterior referem-se ao período do contrato (48 meses). Para os itens com ciclo de cobrança mensal (1, 2, 4, 5 e 7 a 13) pode-se obter os quantitativos referentes ao período de um mês dividindo os valores da tabela por 48.

2.3.2 Para fins de comparação de preços entre as propostas, as tarifas apresentadas nas propostas devem ser aquelas correspondentes às chamadas realizadas em horário de tarifa diferenciada (9 h a 12 h, e 14 h a 18 h) por se tratar do período de maior atividade institucional. A cobrança das tarifas normal, reduzida e super-reduzida, segundo o horário da chamada deverão obedecer as normas pertinentes, em particular a Resolução Anatel nº 424 de 6 de dezembro de 2005.

### 3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1 A comunicação telefônica é uma ferramenta de trabalho de inquestionável valor para o adequado desempenho das atividades e processos institucionais. Ela agiliza a comunicação interna, entre setores da universidade, e viabiliza a comunicação com o público externo em geral, sendo a telefonia fixa a principal modalidade de comunicação telefônica institucional.

3.1.2 Na UNILA, o acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), serviço que nos permite a comunicação com o público externo, tem sido provido pela Fundação Parque Tecnológico de Itaipu – FPTI, como parte de um conjunto de serviços e recursos de infraestrutura contratado pela universidade para atender às necessidades dos diversos setores da instituição.

3.1.3 Atualmente a UNILA possui cerca de 380 (trezentos e oitenta) ramais ativos com numeração DDR – Discagem Direta a Ramal, e cerca de 120 (cento e vinte) ramais internos sem numeração DDR. O volume médio de ligações externas completadas (com destino ao STFC) nos últimos doze meses considerados foi da ordem de 2.500 chamadas por mês, totalizando 7.400 minutos de consumo mensal médio (incluindo serviço FoneRNP). Estes dados evidenciam a importância e utilidade do serviço telefônico fixo para a universidade.

3.1.4 Em função da condição temporária da ocupação dos espaços físicos na UNILA, e as constantes mudanças na infraestrutura da universidade decorrente do seu crescimento, a contratação de tronco de telefonia fixa diretamente das operadoras foi postergado ante à urgência das demandas por instalação e adequação da infraestrutura de redes em novas unidades, ações necessárias para viabilizar o funcionamento adequado dos setores ocupantes dos novos espaços.

3.1.5 Porém, a FPTI sinalizou o encerramento da prestação do serviço telefônico para acesso ao STFC, por meio do ofício CA/FPTI/0782/19 de 4/12/2019, a partir de julho de 2020. Diante desse cenário, a contratação do STFC direto de concessionária torna-se uma necessidade urgente e inevitável.

## 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
<b>OG1</b>	Objetivo Geral OG1 – Política de Tecnologia da Informação do Plano de Desenvolvimento Institucional 2013-2017: Desenvolver e apropriar-se de tecnologias da informação para prover a UNILA de acesso à informação, instalações específicas e equipamentos que supram as necessidades de desenvolvimento institucional.
<b>OE6</b>	Objetivo Específico OE6 do Plano Estratégico de TIC 2019-2021: Aprimorar a infraestrutura de TIC – proporcionar recursos de hardware e software necessários ao cumprimento dos objetivos institucionais.
<b>Ini. 6.5</b>	Iniciativa 6.5 do Plano Estratégico de TIC 2019-2021: Adequar e aperfeiçoar a infraestrutura e o serviço de telefonia.

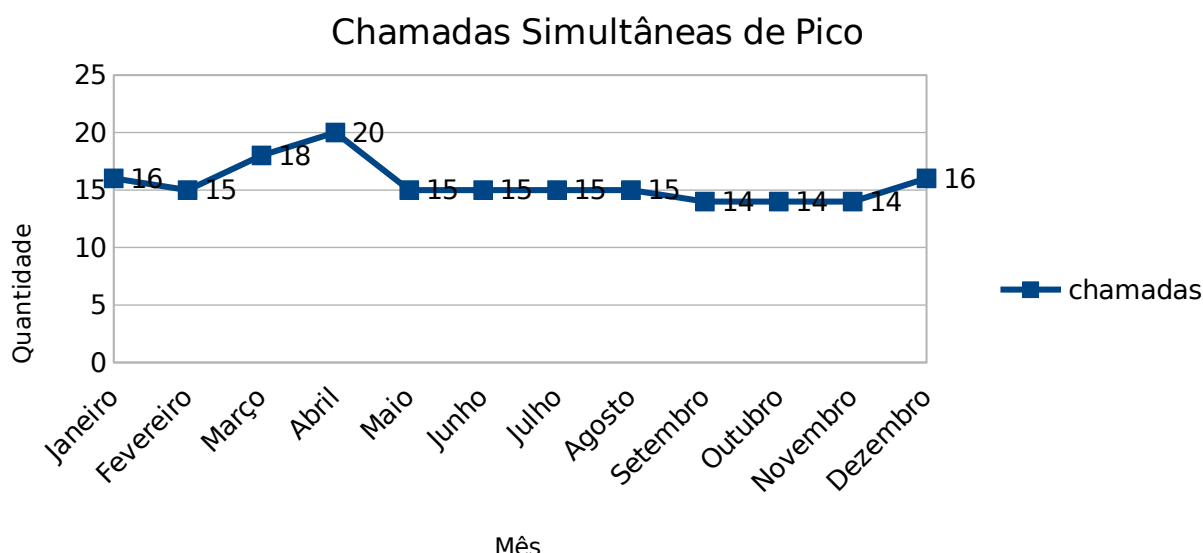
ALINHAMENTO AO PDTIC 2019-2021			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
<b>A18.2</b>	Planejar a contratação de entroncamento E1 com operadora de telefonia	<b>M18.2</b>	Conclusão em 2019.

**Observação:** Após revisão anual do PDTIC 2019-2021, a versão 2.0 foi publicada em março de 2020, portanto após a última versão deste Termo de Referência. Nesta nova versão, as ações A18.1, A18.2 e A18.3 foram agrupadas no Projeto PR27, com conclusão prevista para 2020.

ALINHAMENTO AO PAC 2020	
Item	Descrição
	<p>Esta contratação foi prevista no PAC 2020, tendo sido registrada com o número "2967". De qualquer modo, a demanda foi apresentada e aprovada em reunião extraordinária do CGTIC realizada em 29/01/2020.</p> <p>A ata da reunião está disponível para consulta no SIPAC sob o protocolo nº 23422.001147/2020-07, e seu adendo sob o protocolo nº 23422.003538/2020-52.</p>

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1 A quantidade mínima de canais baseou-se em estudo da quantidade máxima de chamadas simultâneas registradas pela central em 2019. O gráfico a seguir resume os dados obtidos:



3.3.2 A quantidade de números DDR foi estimada a partir da quantidade de ramais DDR ativos, atualmente em 380. Considerando que a contratação do serviço DDR se dá por faixas de numeração compostas, em geral, de 50 ou 100 números, estimou-se a quantidade de 400 ramais DDR.

3.3.3 Os demais quantitativos foram calculados a partir do histórico de chamadas registradas pela central em 2019, e estão resumidos na tabela a seguir:

Tipo de Chamada	Consumo (minutos)	Consumo em relação ao total (%)	Consumo estimado (+ 15%)
<b>Local Fixo</b>	5.019	67,20	5.772
<b>Local Móvel</b>	340	4,55	391
<b>LDN Fixo Intra-estado</b>	298	3,98	342

<b>LDN VC2 Móvel</b>	26	0,34	30
<b>LDN Fixo Nacional</b>	333	4,45	383
<b>LDN VC3 Móvel</b>	44	0,58	51
<b>DDI</b>	66	0,87	76

3.3.4 Os valores da última coluna correspondem aos valores da segunda coluna (consumo em minutos) acrescidos de 15% (quinze por cento). Considerando que o as cobranças mensais terão valor variável, e que a Universidade pagará apenas o efetivamente consumido, o acréscimo de 15% em relação ao consumo de 2019 não resultará em custos adicionais, ao mesmo tempo em que permite acomodar pequenos aumentos eventuais no consumo.

### **3.4. Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1 Os itens de 4 a 6, e 8 a 13 do objeto são naturalmente parcelados. O parcelamento do Item 1 depende, em primeiro lugar, da oferta dos serviços por parte dos provedores. O item 3 não permite parcelamento devido à quantidade de ramais DDR necessária para efetivar a transição.

3.4.2 Além do parcelamento no tempo, os itens do objeto foram separados em dois grupos a fim de permitir a participação de mais provedores no certame. Nesse sentido, o grupo 1 corresponde aos serviços locais (disponibilidade do tronco, DDR e chamadas locais), enquanto o grupo 2 corresponde às chamadas de longa distância. A possibilidade de seleção da operadora a ser utilizada para completar as chamadas de longa distância foi prevista na Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, e regulamentada pela Anatel na Resolução nº 86 de 30 de dezembro de 1998, tendo entrado em operação em 3 de julho de 1999. Espera-se, assim, obter preços mais vantajosos para a Administração.

### **3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1 Espera-se concluir o processo licitatório e a implantação dos novos serviços dentro do prazo estipulado pela FPTI para o encerramento da prestação do serviço telefônico, e com isso a continuidade do serviço de telefonia fixa conectado à rede pública.

## **4 – DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1 Trata-se de serviço comum, continuado, 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 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **5.1. Requisitos de Negócio**

5.1.1 O tronco digital com *link* dedicado deve ter capacidade para 30 canais de voz simultâneos e ser compatível com central Asterisk.

5.1.2 A numeração das faixas DDR deverá ser contínua. As faixas DDR, na quantidade especificada no item 2.1, deverão ter preferencialmente o mesmo prefixo.

### **5.2. Requisitos de Capacitação**

5.2.1 O objeto contratado não requer capacitação.

### **5.3. Requisitos Legais**

5.3.1 Observar as normas aplicáveis ao STFC emitidas pela Anatel.

5.3.2 Os aumentos e supressões de serviços contratados estarão restritos a 25% (vinte e cinco por cento) em seus aditivos, conforme limite previsto na Lei nº 8.666/93.

5.3.3 Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.

5.3.4 Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

5.3.5 Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 que Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

5.3.6 IN SGD nº 1/2019- Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

5.3.7 Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018 Dispõe sobre a aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

5.3.8 Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 27 de junho de 2014, - dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

### **5.4. Requisitos de Manutenção**

5.4.1 A disponibilidade do serviço não poderá ser inferior a 99,5% (noventa e nove e meio por cento).

5.4.2 As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas e acordadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a anuência da CONTRATANTE.

5.4.3 O serviço será considerado indisponível quando estiverem inoperantes o *link* dedicado (ou o *gateway* no caso de tronco E1), ou o encaminhamento de chamadas entrantes ou originadas pela CONTRATANTE, via DDR. A indisponibilidade será contada



a partir da notificação da CONTRATANTE sobre a ocorrência de interrupção até o restabelecimento dos serviços às condições normais de operação.

5.4.4 Não serão consideradas indisponibilidades as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade da CONTRATANTE.

5.4.5 No caso de indisponibilidade intermitente, com ocorrências de queda em períodos inferiores a 8 (oito) horas contados a partir do restabelecimento do serviço após a última indisponibilidade, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira indisponibilidade até o final da última indisponibilidade.

5.4.6 A CONTRATADA deverá zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, e atender de imediato às solicitações da CONTRATANTE, corrigindo, no prazo máximo de 8 (oito) horas, contados a partir da notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados, salvo caso fortuito aceito pela Administração.

5.4.7 A CONTRATADA deve colocar à disposição da UNILA uma Central de Atendimento 24 (vinte e quatro) horas para abertura de chamados técnicos, acessível por meio de número telefônico único não tarifado (0800). A central deve estar disponível todos os dias, inclusive finais de semana e feriados.

## **5.5. Requisitos Temporais**

5.5.1 Os serviços, bem como eventuais equipamentos necessários à habilitação dos serviços, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato.

## **5.6. Requisitos de Segurança**

5.6.1 A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das comunicações realizadas por meio do *link* e das linhas ofertadas, impedindo a ocorrência de grampos, escutas clandestinas ou quaisquer outras formas de violação da privacidade ou confidencialidade das comunicações em sua rede, vinculados ao serviço objeto desta contratação, nos termos da regulamentação do setor.

## **5.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

5.7.1 Não há requisitos sociais, ambientais ou culturais específicos.

## **5.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

5.8.1 O serviço de acesso ao STFC deve ser fornecido por meio de tronco digital SIP, compatível com central telefônica Asterisk.

5.8.2 A terminação do acesso para conexão à rede da UNILA deverá ser por meio físico metálico, padrão Ethernet, com conector RJ-45;

5.8.3 Para o estabelecimento do tronco com a central telefônica da UNILA, a CONTRATADA deverá suportar os protocolos de rede IPv4 e IPv6;

5.8.4 Na impossibilidade de atendimento através de tronco SIP, a CONTRATADA poderá fornecer o acesso via tronco digital E1, acompanhado de *gateway* compatível com a central Asterisk cedido em comodato. O *gateway* deve suportar a integração com a

central Asterisk da UNILA via protocolo SIP, sem redução na quantidade de canais contratados.

5.8.4.1 A CONTRATADA será responsável pelos serviços de instalação e configuração inicial do *gateway* fornecido, podendo, a seu critério, delegar à equipe de TI da UNILA acesso privilegiado para administração do equipamento.

5.8.4.2 Eventuais falhas no *gateway* que prejudiquem a fruição do serviço telefônico não serão descontadas na aferição da disponibilidade do serviço, e serão computadas como período de indisponibilidade. Neste caso, a CONTRATADA deve prever meios de reduzir riscos associados a falhas do *gateway*.

5.8.4.3 O *gateway* de que trata o item 4.8.4 deve ser homologado pela ANATEL, e apresentar as seguintes características mínimas:

- suportar o estabelecimento de troncos SIP para interligação com a central VoIP da UNILA;
- ser tolerante a falha, de modo a garantir a operação ininterrupta do serviço;
- suportar endereçamento IPv6;
- possuir interface Fast Ethernet (100Base-T) ou superior para comunicação com a central telefônica Asterisk da CONTRATANTE, e suportar o padrão 802.1Q para seleção de VLAN por meio de *tags*;
- suporte ao *codec* de áudio G.711 (*A-law* e *u-law*), preferencialmente com suporte adicional aos protocolos G.722 e G.726;
- cancelamento de eco em *hardware*;
- possuir fonte de alimentação multi-voltagem (127/220 V – 50 / 60 Hz) com chaveamento automático.

## **5.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

5.9.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a LICITANTE poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 08 h às 12 h, e das 14 h às 18 h, mediante prévio agendamento junto à Divisão de Infraestrutura de Redes e Telefonia, a ser realizado pelos telefones (045) 3529-2730 ou 3529-2120, ou pelo e-mail [dirt@unila.edu.br](mailto:dirt@unila.edu.br).

5.9.2 A vistoria visa o melhor dimensionamento da proposta da LICITANTE, de modo a não incorrer em omissões, as quais não poderão ser alegadas em favor de eventuais alterações no valor do objeto licitado.

5.9.3 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.

5.9.4 Por ocasião da vistoria, ao licitante, ou ao seu representante legal, poderá ser entregue CD-ROM, “pen-drive” ou outra forma compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, para que a empresa tenha condições de bem elaborar sua proposta.

5.9.5 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.

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

5.9.7 O prazo para vistoria será de 5 (cinco) dias úteis, iniciados no *dia útil seguinte ao da publicação do Edital*.

#### **5.10. Requisitos de Implantação**

5.10.1 A instalação do tronco digital sobre *link* dedicado e equipamentos acessórios (Item 3 da tabela à Seção 2.1) deverá ser feita na Unidade Vila A da UNILA, no endereço Avenida Sílvio Américo Sasdelli, nº 1.842, Edifício Lorivo, Bairro Itaipu A, Foz do Iguaçu – PR, CEP 85.866-000.

5.10.2 O *link* dedicado relativo ao Item 1 do objeto (Seção 2.1) será de uso exclusivo da UNILA e não poderá ser compartilhado com outras instituições ou clientes da concessionária, nem tampouco poderá compartilhar equipamentos ou serviços de comunicação de dados ou Internet já contratados pela UNILA.

#### **5.11. Requisitos de Garantia**

5.11.1 Não se aplica.

#### **5.12. Requisitos de Experiência Profissional**

5.12.1 A contratação não inclui mão de obra, e não requer a definição de experiência profissional.

#### **5.13. Requisitos de Formação da Equipe**

5.13.1 Não se aplica.

#### **5.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

5.14.1 A CONTRATADA deverá encaminhar, junto com a Fatura dos Serviços, sem ônus à CONTRATANTE, demonstrativo eletrônico de utilização dos serviços, com informações mínimas idênticas à fatura, em formato compatível com planilha eletrônica (.csv, .ods ou .xls) ou editor de textos (.txt, .odt, .rtf ou .doc).

#### **5.15. Requisitos de Segurança da Informação**

5.15.1 Não se aplica.

#### **5.16. Outros Requisitos Aplicáveis**

5.16.1 O consumo descrito na tabela do item 2.1 relativo aos serviços de telecomunicações estimados em minutos é referencial, não ensejando obrigação de consumo mínimo, podendo variar seus quantitativos mensal ou anualmente.

## **6 – RESPONSABILIDADES**

### **6.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) 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;
- c) Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- e) 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;
- f) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) 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;
- h) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- i) Recusar Notas Fiscais ou Faturas que estejam em desacordo com as exigências editalícias, informando à CONTRATADA e sobrestando o pagamento até a regularização da condição;
- j) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- k) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- l) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- m) Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente deste Termo de Referência;
- n) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- o) Assegurar o acesso do pessoal autorizado pela CONTRATADA, devidamente identificados, aos locais onde devam efetuar a entrega dos materiais, tomando todas as

providências necessárias;

- p) Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor das tarifas vigentes na data da emissão das contas telefônicas;
- q) Verificar minuciosamente, nos prazos fixados para o recebimento provisório e definitivo, a conformidade do material entregue com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento dos mesmos;
- r) Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- s) Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- t) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- u) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
  - i. 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 prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
  - ii. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas;
  - iii. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
  - iv. 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.
- v) Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- w) Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- x) Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- y) Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

## **6.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- a) Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato e indicar os canais para contestação de faturas;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Manter, durante toda a vigência e execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;;
- g) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
  - i Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso;
  - ii 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;
- h) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- i) Responsabilizar-se pelas despesas de quaisquer tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- j) Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao órgão para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá;
- k) 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;
- l) Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio
- m) Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

- n) 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.
- o) Arcar com a responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato;
- p) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes dos serviços de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);
- i) O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da CONTRATANTE, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo máximo de 15 dias corridos, o serviço com avarias ou defeitos.
- q) Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede o término de quaisquer dos prazos previstos no contrato, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento, com a devida comprovação;
- r) Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- s) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93;
- t) Fornecer atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de chamada telefônica gratuita, para a solicitação de serviços e/ou reparos, salvo nos casos de interrupções programadas e devidamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- i) Comunicar a CONTRATANTE, por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, qualquer alteração do número telefônico para atendimento do subitem anterior, bem como, eventual alteração do endereço eletrônico da página da CONTRATADA na Internet.
- u) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- v) Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- w) 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;
- x) 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;
- y) Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;
- z) Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e cumprimento de todas as

obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL.

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

6.3.1 Não será aplicada a modalidade de Registro de Preços pois o objeto da contratação não se enquadra em nenhuma das hipóteses previstas no Art. 3º do Decreto nº 7.892/2013.

## **7 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Rotinas de Execução**

7.1.1 A prestação do serviço a ser contratado deverá ser iniciado imediatamente a partir da assinatura do contrato, cuja execução deverá manter observância rigorosa às suas especificações.

7.1.2 O referido prazo terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União.

7.1.3 Será firmado contrato com a licitante vencedora pelo **prazo de 48 (quarenta e oito) meses**, contados da data de sua assinatura e eficácia a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, podendo o mesmo vir a ser renovado por mais 12 (doze) meses até o limite de 60 (sessenta) meses, mediante Termo Aditivo, após a verificação da real necessidade e com vantagens para a Administração na continuidade do Contrato, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei no 8.666/93, podendo ser alterado, exceto no tocante a seu objeto.

7.1.4 Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta apresentada pela CONTRATADA.

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

7.1.6 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

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

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



## **7.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

7.2.1 Os quantitativos dos itens de 1 a 3 do objeto, descritos na Seção 2.1, referem-se à necessidade imediata.

7.2.1.1 Não há previsão de crescimento no número de canais e/ou de ramais DDR para o período contratado. Eventuais ajustes serão realizados segundo os critérios legais estabelecidos na Lei nº 8.666/93 e descritos na Seção 4.3.2.

7.2.2 Os quantitativos dos demais itens (4 a 13) são estimativos, não sendo possível definir previamente um consumo mínimo.

## **7.3. Mecanismos formais de comunicação**

7.3.1 Ordens de Serviço, ofício, telefone e e-mail.

## **7.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

7.4.1 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

## **7.5 Da Subcontratação**

7.5.1 *Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.*

## **7.6 Da Alteração Subjetiva**

7.6.1 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.

# **8 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

## **8.1. Controle e Fiscalização da Execução**

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

8.1.2 O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;

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

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

8.1.5 O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o

disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

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

8.1.8 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/93.

8.1.9 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto no item 8.3, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

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

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

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

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

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

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

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

8.1.17 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93.

## **8.2. Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.2.1 No encaminhamento de chamadas para o STFC, verificar se o número identificador do ramal de origem é corretamente apresentado ao terminal chamado, bem como a qualidade da chamada.

8.2.2 No recebimento de chamadas, verificar a identificação do número que originou a chamada e a qualidade da chamada.

8.2.3 Monitoramento de chamadas externas pela Central Telefônica da UNILA pelo período de uma semana a fim de detectar e corrigir eventuais erros.

## **8.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

<b>IDS – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir a disponibilidade do serviço telefônico.	
<b>Meta a cumprir</b>	IDS > = 99,5%	A meta definida visa garantir que o serviço esteja disponível para a Universidade o maior tempo possível.
<b>Instrumento de medição</b>	Chamados técnicos, ocorrências registradas no livro do fiscal, ferramenta de monitoramento de serviços de TI.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Ocorrências registradas pelo fiscal técnico do contrato no livro do fiscal; registro de chamados técnicos abertos.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p><math>IDS = TDP * 24 - TTI</math></p> <p>Onde: IDS – Indicador de Disponibilidade do Serviço; TDP – Total de Dias do Período – corresponde à quantidade de dias do período medido. Sendo mensal, a quantidade deve variar entre 28 e 31 dias. O TDP é multiplicado por 24 horas, obtendo-se assim o período total em horas. TTI – Tempo Total de Indisponibilidade – é a soma de todos os períodos de indisponibilidade registrados no período. Esse valor deve estar representando em horas.</p>	
<b>Observações</b>	O desconto será efetuado na fatura subsequente ao mês apurado	

<b>Início de Vigência</b>	A partir da ativação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Para valores do indicador <b>IDS</b> : De 99,5 a 100% – Pagamento integral da fatura; De 98,5 a 99,49% – Glosa de 5% sobre o valor da fatura; De 97,5 a 98,49% – Glosa de 10% sobre o valor da fatura; Abaixo de 97,5% - Glosa de 15% sobre o valor da fatura; acrescida de multa prevista na tabela do item 8.4.15

<b>TASF – TEMPO DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO DE FALHAS</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de restabelecimento do acesso após falha.	
<b>Meta a cumprir</b>	TASF <= 8h	A meta definida visa garantir que, após uma falha, o serviço seja restabelecido o mais breve possível.
<b>Instrumento de medição</b>	Chamados técnicos, ocorrências registradas no livro do fiscal, ferramenta de monitoramento de serviços de TI.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Ocorrências registradas pelo fiscal técnico do contrato no livro do fiscal; registro de chamados técnicos abertos.	
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente.	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p>TASF = HRS – HDF</p> <p>Onde:</p> <p><b>TASF</b> – Tempo de Atendimento e Solução de Falhas;</p> <p><b>HRS</b> – Hora de Restabelecimento do Serviço – corresponde à hora em que a falha foi solucionada e o serviço voltou a operar normalmente.</p> <p><b>HDF</b> – Hora de Detecção da Falha – é a hora em que a falha foi detectada no serviço. O provedor deve possuir recursos de monitoramento de serviços capazes de detectar e atuar proativamente na solução do problema.</p>	
<b>Observações</b>	O desconto será efetuado na fatura subsequente ao mês apurado	
<b>Início de Vigência</b>	A partir da ativação do serviço.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Para valores do indicador <b>TASF</b> : De 1 a 8 h – Pagamento integral da OS; De 8,1 a 10 h – Glosa de 2% sobre o valor da fatura; De 10,1 a 12 h – Glosa de 3% sobre o valor da fatura; Acima de 12 h – Glosa de 4% sobre o valor da fatura; mais multa prevista na tabela do item 8.4.15.	

<b>VR – VARIAÇÃO DE RETARDO (Jitter)</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade de chamadas encaminhadas pelo tronco.	
<b>Meta a cumprir</b>	VR < 50ms	A meta definida visa garantir que as chamadas encaminhadas pelo tronco contratado tenham boa qualidade.
<b>Instrumento de medição</b>	Tempo de retardo (Jitter) do canal SIP, medido no servidor Asterisk.	

<b>Forma de acompanhamento</b>	Execução automática ou manual de script, configuração de ferramenta de monitoramento.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	A variação de retardo ( <i>jitter</i> ) é dado pelo comando "sip show channelstats".
<b>Observações</b>	O desconto será efetuado na fatura subsequente ao mês apurado
<b>Início de Vigência</b>	A partir da ativação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>Jitter</b> : Abaixo de 50 ms – Pagamento integral da fatura; De 61 a 70ms – Glosa de 0,25% sobre o valor da fatura; De 71 a 90ms – Glosa de 0,50% sobre o valor da fatura; De 91 a 120ms – Glosa de 1% sobre o valor da fatura; Acima de 121ms – Será aplicada Glosa de 3% sobre o valor da fatura.

<b>TPP – TAXA DE PERDA DE PACOTES</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade de chamadas encaminhadas pelo tronco.	
<b>Meta a cumprir</b>	TPP < 1%	A meta definida visa garantir que as chamadas encaminhadas pelo tronco contratado tenham boa qualidade.
<b>Instrumento de medição</b>	Taxa de perda de pacotes do canal SIP ativo, medido no servidor Asterisk.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Execução automática ou manual de script, configuração de ferramenta de monitoramento.	
<b>Periodicidade</b>	Mensal.	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	A Taxa de Perda de Pacotes é dada pelo comando "sip show channelstats".	
<b>Observações</b>	O desconto será efetuado na fatura subsequente ao mês apurado	
<b>Início de Vigência</b>	A partir da ativação do serviço.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador <b>TPP</b> : De 0 a 1% – Pagamento integral da fatura; De 1 a 2% – Glosa de 0,75% sobre o valor da fatura; De 2 a 3% – Glosa de 1% sobre o valor da fatura; De 3 a 4% – Glosa de 1,25% sobre o valor da fatura; De 4 a 5% – Glosa de 1,5% sobre o valor da fatura; Acima de 5% – Será aplicada Glosa de 3% sobre o valor da fatura.	

#### **8.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

8.4.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- ensejar o retardamento da execução do objeto;
- fraudar na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo;
- cometer fraude fiscal;

8.4.2 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

8.4.2.1 **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

8.4.2.2 **Multa de:**

8.4.2.2.1 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

8.4.2.2.2 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima;

8.4.2.2.3 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.4.2.2.4 as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.4.2.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

8.4.2.4 Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

8.4.2.4.1 A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 19.1 deste Termo de Referência.

8.4.2.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

8.4.3 As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1, 7.4.2.3, 7.4.2.4 e 7.4.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA junto com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

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

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

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

8.4.6.1 Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

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

8.4.12 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.4.13 Os serviços deverão ser avaliados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos;

8.4.14 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida, conforme os seguintes quantitativos:

Ocorrências	Incidência	Pontos
Cobrança por serviços não prestados ou em desacordo com o contrato	Por documento de cobrança	0,5
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	0,5
Atraso na efetivação de alterações de características técnicas ou de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso.	Por ocorrência	1
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso.	Por ocorrência	0,5
Não cumprimento dos prazos estipulados neste termo (para cada dia ou fração)	Por ocorrência	0,5
Interrupção ou suspensão, <b>salvo motivo de força maior ou caso fortuito</b> , da prestação dos serviços por período superior ao previsto na ANS ( disponibilidade menor que 97,5%)	Por ocorrência	2
Tempo de atendimento e solução de falhas acima de 8 horas	Por ocorrência	1
Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela	Por ocorrência	0,5

8.4.15 A cada mês será apurado o somatório da pontuação decorrente dos registros de ocorrências até o presente momento. Esta soma servirá como base para que a CONTRATANTE aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo:

Pontuação acumulada	Sanção
1 (um) ponto	Multa correspondente a 0,5% do valor mensal proporcional do contrato.
2 (dois) pontos	Multa correspondente a 1% do valor mensal proporcional do contrato.
3 (três) pontos	Multa correspondente a 2% do valor mensal proporcional do contrato.
4 (quatro) pontos	Multa correspondente a 3% do valor mensal proporcional do contrato.
5 (cinco) pontos	Multa correspondente a 4% do valor mensal proporcional do contrato.
6 (seis) pontos	Multa correspondente a 8% do valor mensal proporcional do contrato.
7 (sete) pontos	Multa correspondente a 10% do valor mensal proporcional do contrato.



A cada ponto acima de 7	Multa correspondente a 10% acrescido de 3% a cada ponto extra.
-------------------------	--

8.4.16 A sanção de advertência será aplicada somente uma vez.

8.4.17 A cada aplicação da penalidade, os valores do somatório serão zerados, de modo a não haver duplicidade na aplicação da sanção.

8.4.18 O somatório das penalidades aplicadas não poderá ultrapassar o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor anual do contrato, sob pena de ser declarada a sua inexecução e a consequente rescisão contratual, nos termos dos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/1993.

8.4.19 A fim de não haver descontinuidade dos serviços, no caso acima, a CONTRATANTE poderá aguardar a efetivação de nova contratação para rescindir unilateralmente o contrato.

## **8.5. Do Pagamento**

8.5.1 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

8.5.1.1 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

8.5.2 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

8.5.3 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 ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.5.3.1 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

8.5.4 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 8.5.4.1 o prazo de validade;
- 8.5.4.2 a data da emissão;
- 8.5.4.3 os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- 8.5.4.4 o período de prestação dos serviços;
- 8.5.4.5 o valor a pagar; e
- 8.5.4.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.5.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

8.5.6 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

8.5.6.1 não produziu os resultados acordados;

8.5.6.2 deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

8.5.6.3 deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

8.5.9 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.

8.5.10 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.

8.5.11 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.

8.5.12 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.

8.5.13 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.

8.5.13.1 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.

8.5.14 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

8.5.15 É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

8.5.16 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 x N x 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, assim apurado

I = (TX)	I = (6/100) / 365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-------------------	--

## 9 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Qtde. Estimada (48 meses)	Unidade de medida	Valor unitário máximo	Valor total máximo
1	Tronco digital sobre <i>link</i> dedicado com capacidade para 30 canais de voz simultâneos	48	Assinatura	R\$ 594,54	R\$ 28.537,68
2	Faixa de numeração DDR (Discagem Direta a Ramal), contendo 100 números contíguos	192	Assinatura	R\$ 698,31	R\$ 134.074,56
3	Serviço de instalação do <i>link</i> dedicado e ativação do acesso ao STFC	1	Unidade	R\$ 1.652,66	R\$ 1.652,66
4	Chamadas locais para telefones fixos (fixo-fixo local)	277.056	Minuto	R\$ 0,19	R\$ 52.640,64

5	Chamadas locais para telefones móveis (fixo-móvel local)	18.768	Minuto	R\$ 0,46	R\$ 8.670,82
6	Serviço de alteração de endereço, com ativação do serviço em endereço diferente, dentro do município de Foz do Iguaçu.	1	Unidade	R\$ 1.652,66	R\$ 1.652,66
7	Chamadas de longa distância nacional para fixo dentro do estado (LDN fixo-fixo PR)	16.416	Minuto	R\$ 0,54	R\$ 8.831,81
8	Chamadas e longa distância nacional para móvel, do tipo VC2 (LDN VC2 fixo-móvel)	1.440	Minuto	R\$ 1,18	R\$ 1.693,44
9	Chamadas de longa distância nacional para fixo fora do estado (LDN fixo-fixo)	18.384	Minuto	R\$ 0,55	R\$ 10.147,97
10	Chamadas de longa distância nacional para móvel, do tipo VC3 (LDN VC3 fixo-móvel)	2.448	Minuto	R\$ 1,25	R\$ 3.069,79
11	Chamadas de longa distância internacional (LDI) – países do Mercosul (Argentina, Paraguai, Uruguai e Venezuela)	1.776	Minuto	R\$ 2,17	R\$ 3.848,00
12	Chamadas de longa distância internacional (LDI) – Demais países latino-americanos	1.776	Minuto	R\$ 3,20	R\$ 5.689,12
13	Chamadas de longa distância internacional (LDI) – Canadá, Estados Unidos, e demais países da África, Ásia, Europa e Oceania	144	Minuto	R\$ 5,30	R\$ 763,20
TOTAL				R\$ 261.272,34	

## 10 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- a) Fonte de recursos: 8100;
- b) Plano Interno: MC004G01ADN;
- c) Elemento de despesa: 33.90.39.58 – Serviços de Telecomunicações (sem pacote de comunicação de dados).

## 11 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O contrato vigorará **por 48 (quarenta e oito)** meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2 A vigência solicitada são para serviços a serem executados de forma continuada, de modo a permitir a amortização dos custos da CONTRATADA em maior tempo, e assim apresentar valores reduzidos dos serviços e tarifas, com vistas à obtenção de preços mais vantajosos para a UNILA, gerando economicidade para a administração.

## **12 – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

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

12.2 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 ICTI o Índice de Custo de Tecnologia da Informação, índice específico a ser considerado nos contratos de Tecnologia da Informação dos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, conforme a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

12.4 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 referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

12.6 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.

12.7 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.

12.8 O reajuste será realizado por apostilamento.

## **13 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **13.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

13.1.1 De acordo com o Decreto nº 10.024/2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global.

### **13.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

13.2.1 Visando à efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais que contribuam para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e em atendimento ao disposto no art. 3º da Lei nº 8.666/93, será aplicado o previsto no Decreto nº 7.174/2010 e Lei Complementar nº 123/2006.

### **13.3 Critérios para a Seleção do Fornecedor**

13.3.1 As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

13.3.2 Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

13.3.3 Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

13.3.4 Comprovação, pelo Proponente, que o objeto do seu ato constitutivo contempla a prestação de serviços objeto desse Termo de Referência, além da apresentação de autorização da ANATEL para a prestação dos serviços.

13.3.5 Além da qualificação citada, a CONTRATADA deverá preencher todos os requisitos de regularidade jurídica, fiscal, técnica e econômico-financeira, previstos na Lei nº 8.666/93 e atender o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

13.3.6 Aqueles exigidos no edital do processo licitatório.

13.3.7 O critério de aceitabilidade de preços será:

13.3.7.1 **Valor Global:** R\$ 261.272,34 (duzentos e sessenta e um mil, duzentos e setenta e dois reais e trinta e quatro centavos).

13.3 As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

## **14 – GARANTIA DA EXECUÇÃO**

14.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução tendo em vista a prestação de serviço não necessitar de mão de obra exclusiva, diminuindo o risco da contratação.

## **15 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria Nº 17/2020/PROAGI, publicada no Boletim de Serviço nº 6, de 31 de janeiro de 2020.

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

INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE TÉCNICO
Eliézer de Siqueira <i>Chefe da Divisão de Infraestr. de Redes e Telefonia</i> <b>Matrícula/SIAPE: 2145570</b>	Weber S. Resende Takaki <i>Analista de Tecnologia da Informação</i> <b>Matrícula/SIAPE: 1828810</b>

INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Neila Evangelista <i>Administradora</i> <b>Matrícula/SIAPE: 2144158</b>

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
Ruminiki Pavei Schmoeler <b>Matrícula/SIAPE:1939682</b>

Foz do Iguaçu, junho de 2020

Aprovo,

Autoridade Competente
Vagner Miyamura <b>Pró-Reitor de Administração, Gestão e Infraestrutura</b> <b>Matrícula/SIAPE:2144202</b>

Foz do Iguaçu, junho de 2020



---

*Emitido em 17/07/2020*

**TERMO DE REFERÊNCIA NÂ° 4/2020 - null**

**(NÂ° do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado eletronicamente em 22/07/2020 10:27 )*

**WEBER SHOITY RESENDE TAKAKI**

*ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO*

*1828810*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.unila.edu.br/public/documentos> informando seu número: **4**, ano: **2020**, tipo: **TERMO DE REFERÊNCIA**, data de emissão: **22/07/2020** e o código de verificação: **94d1e17950**