	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	1 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de suporte técnico remoto em equipamentos de conectividade da fabricante Cisco (Switching, Routing e linha Nexus) para atender às necessidades da Fundação Parque Tecnológico Itaipu-Brasil (Fundação PTI-BR).

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A Fundação PTI-BR, desde sua concepção, utiliza equipamentos de conectividade da fabricante Cisco.

2.2 Atualmente, possui equipamentos de Data Center, roteadores e switches de distribuição e acesso.

2.3 Por ser uma rede campus, fisicamente distribuída, contamos com muitos equipamentos que demandam necessidades de atualizações, configurações e apoio especializado para manter o correto funcionamento. Ademais, possuímos equipamentos importantes, como a linha de Data Center Nexus, responsável praticamente por toda a operação do nosso Data Center, integrando a rede servidores (Ethernet) e a rede de Storage (SAN).

2.4 A fabricante Cisco possui uma trilha de certificações, que capacitam os profissionais a operarem seus equipamentos, através de certificações da própria fabricante, desde as básicas até as mais especializadas.


2.5 A área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.DAF não possui nenhum colaborador com certificação Cisco, sendo que os colaboradores atuais possuem conhecimento básico, que permitem apenas configurações para a operação do dia a dia.

2.6 Visando a operabilidade e segurança desta complexa infraestrutura, através deste contrato a TIC.DAF buscará a melhoria das configurações de rede e segurança, atualizações dos equipamentos, boas práticas de rede e segurança, boas práticas da configuração da fabricante, suporte especializado dentre outras vantagens.

3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 Ambiente Atual


3.1.1 A Fundação PTI-BR possui equipamentos roteadores (ISR, ASR e modelos mais antigos), switches de distribuição e acesso (linha Catalyst), Data Center (Nexus 2K e 5K) além de equipamentos para a rede SAN (MDS).

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	2 de 17

FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1.2 Os equipamentos que compõe a atual infraestrutura de conectividade da Fundação PTI-BR são compostos por aproximadamente e, podendo variar:

Part Number	Quantidade	Cobertura Smartnet
AIR-CT5508-K9	1	Sim
ASR1001-X	2	Sim
C1-CISCO4451/K9	1	Sim
C9200L-24P-4X-E	2	Sim
C9200L-48P-4X	11	Sim
C9200L-48P-4X-E	14	Sim
CISCO2821	1	Não
CISCO2911/K9	6	Não
CISCO2951/K9	2	Sim
DS-C9148-K9	2	Não
DS-C9148S-K9	2	Sim
ISR4431/K9	5	Sim
ISR4451-X/K9	2	Sim
N2K-C2232PP-10GE	12	Sim
N5K-C5548UP	2	Sim
WS-C2960-24TC-L	1	Não
WS-C2960-48TC-L	25	Não
WS-C2960G-24TC-L	2	Não
WS-C2960G-48TC-L	11	Não
WS-C2960S-24PS-L	3	Não
WS-C2960S-48LPS-L	23	Não
WS-C2960X-24PS-BR	3	Sim
WS-C2960X-24PS-L	16	Sim
WS-C2960X-48LPD-L	3	Sim
WS-C2960X-48LPD-LB	4	Sim
WS-C2960X-48LPS-L	25	Sim
WS-C2960X-48LPS-LB	4	Sim
WS-C3750G-12S-E	7	Não
WS-C3750G-12S-S	1	Não
WS-C3750G-24WS-S50	2	Não
WS-C3750G-48TS-E	1	Não

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	3 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

WS-C3750G-48TS-S	3	Não
WS-C3750X-12S-S	2	Não
WS-C3850-24P-S	2	Sim
WS-C3850-24S-S	6	Sim
WS-C3850-48P-S	5	Sim

3.1.3 As quantidades dos equipamentos podem variar, podendo ou não estar em uso.

3.2 Modo de Contratação dos Serviços

3.2.1 Os serviços serão contratados na modalidade de acesso remoto, com atendimentos através de tickets, sem a necessidade de controle de horas para resolução de cada ticket, independente da categoria;


3.2.2 Os tickets serão categorizados da seguinte forma:

- **Incidente:** é caracterizado como um evento que resulta na interrupção ou na má qualidade da prestação do serviço de conectividade;
- **Problema:** fator desconhecido e causador de um ou mais incidentes;
- **Requisição:** pode ser uma solicitação por informações, recomendações, alterações de um padrão ou fornecimento de softwares;
- **Mudança:** necessita de métodos de procedimento para a execução de atividades programadas que podem ter impactos de alto risco na operação.
- **Emergência:** quando afeta a operação, seja este dentro ou fora do horário comercial, necessitando de ações contundentes para a resolução.

3.3 Níveis de Atendimento

3.4 A CONTRATADA deverá possuir níveis de atendimento, que devem ser analisados conforme solicitações dos tickets, sendo:

- **1º Nível (Profissional de nível Junior)** – Deverá possuir profissionais com certificações Cisco iniciais, como CCNA por exemplo. Deve ser capaz de atender principalmente as requisições;
- **2º Nível (Profissional de nível Pleno)** – Deverá possuir profissionais com certificações Cisco intermediárias, como CCNP por exemplo. Deve ser capaz de atender principalmente os incidentes, planejamento e execução de mudanças;
- **3º Nível (Profissional de nível Sênior)** – Deverá possuir profissionais com certificações Cisco avançadas, como CCIE por exemplo. Deve ser capaz de dar suporte aos 1º e 2º níveis, devendo este também ter seu foco em incidentes, mudanças, segurança e emergência.

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	4 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

3.5 Regime de Atendimento

3.5.1 Os tickets serão definidos da seguinte forma:

- **Horário Comercial (HC)** – Atendimento em horário comercial de segunda a sexta (8x5), em dias úteis, conforme calendário oficial da Fundação PTI-BR;
- **Fora do Horário Comercial (FHC)** – Atendimento todos os dias e em qualquer horário (24x7), incluindo finais de semanas e feriados.

3.6 Quantidade de Tickets

Tipo de Serviço	Regime de Atendimento	Quantidade de Tickets	Execução
Atendimento Remoto	Horário Comercial	720	36 meses
	Fora Horário Comercial	144	


3.6.1 O limite de utilização mensal será de até 32 Tickets, devendo os tickets serem cumulativos e devendo ser respeitada a franquia total do contrato (tabela acima) até o final da vigência, respeitando sua utilização para as atividades descritas no item 3.2.2;

3.6.2 Os tickets serão utilizados sob demanda, conforme necessidade da Fundação PTI-BR;

3.7 Tipos de Atendimento

3.7.1 A CONTRATADA atuará para atender as necessidades da Fundação PTI-BR referente aos equipamentos Cisco, sendo as principais atividades e, não se limitando ao descrito neste tópico, sendo considerados como exemplos:

- **Abertura de TAC (Technical Assistance Center) com a Cisco** – Quando houver necessidade de abertura de TAC para produtos que estejam cobertos pelo serviço de Smartnet;
- **Relatório do Coletor Smartnet** – Mensalmente enviar para a Fundação PTI-BR relatório do coletor do Smartnet instalado na Fundação PTI-BR. A CONTRATADA deverá solicitar a fabricante acesso a conta da Fundação PTI-BR. Deverá conter no relatório, relação dos equipamentos cobertos, equipamentos com sistema operacional desatualizado, lista de equipamentos com licenças próximo da expiração, lista de equipamentos que entrarão em fim de suporte pela fabricante, além de todas as informações de segurança e boas práticas que o coletor pode informar, atuando de forma proativa na resolução de possíveis falhas;
- **Atualização Sistema Operacional** – Realizar o download da versão indicada para cada um dos equipamentos cobertos pelo Smartnet, agendando a

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	5 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				


atualização de todos os equipamentos, descrevendo o procedimento caso este seja realizado pela equipe da TIC.DAF. As atualizações deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA, a fim de dirimir eventuais problemas, como obsoletas após a atualização por exemplo;

- **Configurações de Segurança e Boas Práticas** – Revisar configurações de todos os equipamentos, propondo melhorias de segurança e boas práticas, tanto de segurança de redes quanto do fabricante, apoiando e documentando as alterações propostas, que serão aprovadas pela TIC.DAF e posteriormente executadas;
- **Substituição de Equipamentos** – Realizar as configurações para substituição de equipamentos antigos ou substituídos em garantia, apoiando de forma remota. Trata-se de equipamentos que a Fundação possui ou possa vir adquirir durante a vigência do contrato, mas que não impactam em novos projetos, somente substituição por equipamento semelhante;
- **Configurações de Roteamento** – Realizar procedimentos, configurações e propor melhorias nas comunicações com os provedores e pontos de troca de tráfego onde a Fundação PTI-Br está conectado. Os principais protocolos são o BGP e OSPF, não se limitando a apenas estes;
- **Configurações rede SAN** – Realizar procedimentos, configurações e propor melhorias nas comunicações da rede SAN nos switches Nexus e MDS;
- **Consultoria** – A Fundação PTI-BR poderá solicitar consultoria à CONTRATADA, com o propósito de realizar melhorias, atualizações ou qualquer outro tipo de consulta referente aos equipamentos e infraestrutura atuais;
- **Incidentes, Problemas, Requisições, Mudanças e Emergência** – Conforme classificação dos tipos de tickets, a CONTRATADA atuará no apoio para resolução destes tickets.

3.8 Serviços a serem realizados no início do CONTRATO:

3.8.1 A CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades no início do CONTRATO, sem descontar na franquia de tickets:

- **Atualizações de Sistemas Operacionais** – A CONTRATADA deverá realizar a atualização de todos os switches de acesso cobertos pelo Smartnet para a versão recomendada pela fabricante, em até 03 (três) meses após o Termo de Início de Contrato ou documento equivalente;
- **Documentação e Diagrama da Rede** – A CONTRATADA deverá realizar a documentação de toda a infraestrutura de rede, através de diagrama, fornecendo as informações de hostname, IP e portas de UP-Link nos casos que forem necessários;

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	6 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

3.9 Procedimentos para abertura e registro dos tickets

3.9.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes canais para abertura de tickets:

- **E-mail** – Deverá ser informado e-mail para abertura de ticket. O ticket deverá ser registrado em sistema próprio da CONTRATADA e após o recebimento do e-mail, deverá ser enviado um e-mail de retorno para o e-mail do solicitante, informando o número do ticket, data e hora de abertura, para que seja dado início ao SLA;
- **Telefone** – Deverá ser disponibilizado um número de telefone, podendo este ser fixo ou móvel, para contato caso não seja possível a abertura de ticket via e-mail ou sistema. Também deverá ser disponibilizado informações de contato para acionamentos fora do horário comercial, contatos de suporte, contatos administrativos e contatos gerenciais que atuarão neste CONTRATO;
- **Sistema de Abertura de Ticket** – Deverá ser disponibilizado login e senha para acesso a ferramenta de abertura e controle de tickets, fornecidos pela CONTRATADA para a equipe da TIC.DAF da Fundação PTI-BR.


3.10 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

3.10.1 Deverão ser respeitados os seguintes prazos para o início de atendimento de cada ticket:

Tipo de Serviço	Regime de Atendimento	Acordo de Nível de Serviço (SLA)
Atendimento Remoto	Horário Comercial	0,5 hora útil
	Fora Horário Comercial	2,5 horas

3.10.2 Em casos que acarretem paralisações dos serviços de infraestrutura de rede Ethernet e/ou rede SAN, a CONTRATADA deverá prover solução de contorno ou definitiva para recuperação da infraestrutura, desde que não dependa da substituição de equipamentos, em um prazo máximo de 4 horas, a contar do horário de início de atendimento do ticket.

3.10.3 Em caso de solução de contorno, a CONTRATADA deverá apresentar plano de ação para resolução definitiva em um prazo máximo de 01 (um) dia útil, incluindo orçamento de mão de obra e equipamentos caso não esteja coberto neste contrato.

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	7 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

3.11 Não fazem parte do escopo deste CONTRATO:

- 3.11.1 Equipamentos que não sejam da fabricante Cisco;
- 3.11.2 Desenvolvimento, instalação e configuração de novos projetos;

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA E DOS EMPREGADOS

4.1 A qualificação técnica da empresa deverá ser comprovada mediante a apresentação de, pelo menos, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, compatível com o objeto deste Termo de Referência, comprovando que a CONTRATADA prestou serviços de suporte de equipamentos da fabricante Cisco, de linha empresarial de routing, switching e Data Center, fornecido por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado.


4.2 O atestado deverá conter as seguintes informações:

- a. Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- b. Endereço completo;
- c. Manifestação acerca da qualidade da prestação dos serviços;
- d. Identificação do responsável pela emissão do atestado, com nome, função e telefone para a solicitação de informações adicionais de interesse da Comissão de Julgamento.
- e. É permitida a somatória de atestados para fim de qualificação técnica.

4.3 O proponente deverá apresentar carta do fabricante Cisco onde ateste sua capacidade de suportar, instalar e configurar as soluções da Cisco.

4.4 Termo de indicação do(s) profissional(is) responsável(is) técnico(os), devidamente habilitado(s), para execução dos trabalhos deste Termo de Referência, acompanhado dos certificados conforme segue abaixo:

- a. Para os profissionais de nível 1, pelo menos um certificado, dentro da validade, da certificação da fabricante Cisco, certificação CCNA (Cisco Certified Network Associate) para routing e switching;
- b. Para os profissionais de nível 2, pelo menos um certificado, dentro da validade, da certificação da fabricante Cisco, certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional);

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	8 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

- c. Para os profissionais de nível 3, pelo menos um certificado, dentro da validade, da certificação da fabricante Cisco, certificação CCIE (Cisco Certified Internetwork Expert);
- d. Pelo menos um certificado da fabricante Cisco, dentro da validade, da certificação Cisco CSM (Cisco Customer Success Manager);

4.5 O(s) profissional(is) indicado(s) pela PROPONENTE deverá(ão), se esta for vencedora deste Processo, participar da prestação dos serviços, objeto da cotação, admitindo-se, excepcionalmente, a substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, sob a aprovação do gestor do contrato.

4.6 Para atendimento à qualificação técnico-profissional, deve ser comprovado vínculo contratual do(s) profissional(is) indicado(s) com o fornecedor. A comprovação de vinculação dos profissionais com a proponente deverá atender a um dos seguintes requisitos:


- a. Contrato Social, devidamente registrado no órgão competente, em que conste o profissional como Sócio;
- b. Contrato Social ou ata de eleição, devidamente publicada na imprensa (em se tratando de sociedade anônima), em que conste o profissional como Diretor;
- c. Cópia atualizada da Carteira de Trabalho (CTPS) em que conste o fornecedor como contratante do profissional;
- d. Cópia autenticada do contrato de prestação de serviços em caso de profissional contratado;

5. LOCAL E DATA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 Os serviços serão executados de forma remota, através de conexão VPN (Virtual Private Network) ou outros meios de acessos que serão disponibilizados pela Fundação PTI-BR após o início do CONTRATO.

5.2 O prazo de execução dos serviços é de 36 (trinta e seis) meses, contados da emissão do pedido de compras ou documento equivalente que o substitua.

5.3 Todas as despesas com a execução dos serviços (tais como: mão de obra, transporte, alimentação, entrega, encargos, impostos de qualquer natureza, links de internet), incidentes sobre o objeto do presente, são de inteira responsabilidade e risco da empresa CONTRATADA.

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	9 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

5.4 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Fundação PTI – BR, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6. FORMA DE PAGAMENTO

6.1 O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente, em parcelas fixas, até o limite da vigência do CONTRATO. O prazo de pagamento será de até 15 (quinze) dias corridos, a contar do recebimento da Nota Fiscal e dos documentos descritos no item 6.4.

6.2 Os documentos fiscais deverão ser preenchidos em nome da Fundação Parque Tecnológico Itaipu – BR, CNPJ 07.769.688/0001-18, com natureza jurídica de entidade privada sem fins lucrativos, inscrição Municipal 36.687, Não Contribuinte de ICMS, situada na Avenida Tancredo Neves nº 6731, CEP 85.867-900 – Bairro Itaipu – Foz do Iguaçu-PR.

6.3 Todos os documentos fiscais eletrônicos devem ser enviados para o e-mail: nfeletronica@pti.org.br e as Notas Fiscais manuais devem ser entregues para a área de recebimento.

6.4 Nos documentos fiscais, deverão constar: o número do pedido de compras, número do convênio (quando aplicável) e o destaque das retenções de tributos (quando aplicáveis).


6.5 A CONTRATADA, quando da formalização de sua Proposta Comercial, assumirá a responsabilidade de fazê-la com inclusão de todas as obrigações e encargos, ou seja, todos os custos incidentes para a consecução do objeto contratado, não podendo ser atribuída à Fundação PTI – BR nenhuma despesa adicional, a qualquer título.

7. DADOS ORÇAMENTÁRIOS

Centro de Custo	Natureza Orçamentária	Fonte de Recurso	Convênio / Meta Cód. Atividade
10409001	3070106	0101022	TI.002

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

8.1 Das Obrigações da CONTRATADA:

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	10 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

8.1.1 A CONTRATADA deverá cumprir com toda a descrição do serviço constante no Termo de Referência e na sua proposta comercial, assumindo, como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

8.1.2 A CONTRATADA deverá utilizar as boas práticas de serviços, baseados em ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

8.2 Das Obrigações da CONTRATANTE:

8.2.1 Receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas;

8.2.2 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço executado, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

8.2.3 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de colaborador especialmente designado;

8.2.4 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente à prestação dos serviços, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência, à vista das notas fiscais/faturas, devidamente atestadas, nos prazos fixados.

8.2.5 Disponibilizar endereço de e-mail e contato telefônico;


8.2.6 Permitir o livre acesso da CONTRATADA às dependências da Fundação PTI-BR, observadas as normas de segurança da Fundação PTI-BR e da Itaipu Binacional para os casos em que sejam requeridas a instalação, a substituição ou a devolução do(s) objeto(s);

8.2.7 Proporcionar as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato, isto é, àquelas previstas no termo de referência;

8.2.8 A Fundação PTI - BR não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com Terceiros, ainda que vinculados à execução do presente instrumento contratual, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS


9.1 São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras:

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	11 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

- I. Não atender, sem justificativa, à convocação para a assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente.
- II. Atrasos nas entregas dos serviços sem justificativas plausíveis, não atendendo aos prazos do Termo de Referência.
- III. Entregas realizadas em desconformidade com o Termo de Referência.
- IV. Apresentar documento falso.
- V. Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de seleção de fornecedores.
- VI. Afastar ou procurar afastar participante, por meio da violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.
- VII. Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico.
- VIII. Incorrer em inexecução contratual

9.2 Para toda e qualquer ofensa aos deveres contratuais, poderão ser aplicadas, à CONTRATADA, sem prejuízos da responsabilidade civil e criminal, as seguintes sanções:

- I. **Advertência** para faltas leves, assim entendidas: aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o Contratante.
- II. **Multa Moratória**, equivalente a 0,333% (trezentos e trinta e três milésimos por cento) do valor atualizado no instrumento contratual, por dia de atraso.
- III. **Multa compensatória**, de 10% (dez por cento) do valor do instrumento contratual, no caso de inexecução total do instrumento contratual ou por ato que frustre ou fraude a cotação, sem prejuízo de rescisão unilateral da avença.
- IV. **Multa compensatória** para os casos de inexecução previstos no item 9.4, nos percentuais indicados.
- V. **Suspensão do direito de participar de processos de compras e impedimento de contratar com a Fundação PTI - BR**, por até 2 (dois) anos.

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	12 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

9.3 Considera-se, como inexecução total do instrumento contratual, o atraso no início da execução dos tickets por mais de 02 (dois) dias úteis para atendimento em horário comercial de segunda a sexta (8x5), em dias úteis, conforme calendário oficial e por mais de 05 (cinco) horas para atendimento todos os dias e em qualquer horário (24x7).

9.4 Como forma de punir certas ocorrências pontuais da CONTRATADA, serão aplicados os quadros a seguir, respeitando-se o limite para a aplicação de multas estabelecida por este Termo de Referência, independentemente da aplicação de outras penas.


9.4.1 A caracterização formal da "ocorrência", do item "DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA" do "Quadro 2 – Infração", será a notificação da CONTRATADA pela Fiscalização da Fundação PTI-BR, sendo de um dia a periodicidade mínima para a repetição desses atos.

Quadro 1 – Correspondência

GRAU	VALOR DA MULTA
1	10% do valor da parcela do contrato/mês
2	15% do valor da parcela do contrato/mês
3	20% do valor da parcela do contrato/mês
4	25% do valor da parcela do contrato/mês
5	30% do valor da parcela do contrato/mês

Quadro 2 – Infração


ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	13 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
6	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela Fundação PTI-BR, por item e por ocorrência;	03
10	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	01
12	Deixar de atender aos tickets dentro dos prazos estipulados neste Termo de Referência	05

9.5 Na aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de processos de compras e impedimento de contratar com a Fundação PTI-BR deverá ser considerada a dosimetria da penalidade, conforme tabela a seguir:

INFRAÇÃO	PENA (MÁXIMA)
Não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente;	04 (quatro) meses
Apresentação de documento falso;	12 (doze) meses


	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	14 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

Qualquer ato que frustrar ou fraude, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o processo de contratação;	24 (vinte e quatro) meses
Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;	12 (doze) meses
Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;	12 (doze) meses
Incorrer em inexecução contratual.	12 (doze) meses

9.5.1 A sanção de suspensão do direito de participar de processos de compras e impedimento de contratar com a Fundação PTI-BR para o caso de inexecução contratual deve ser aplicada apenas no caso de inadimplemento grave ou que se entenda que não é dispensável de cumprimento.

9.6 As sanções, previstas na tabela acima, de infração e pena, poderão ser majoradas em 50% (cinquenta por cento), para cada agravante abaixo, até o limite de 24 (vinte e quatro) meses, em decorrência dos seguintes termos:

- I. Quando restar comprovado que o fornecedor ou contratado tenha registro, no Cadastro de Fornecedores da Fundação PTI-BR, de penalidade aplicada em decorrência da prática de qualquer das condutas tipificadas neste instrumento, nos 24 (vinte e quatro) que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;
- II. Quando restar comprovado que o fornecedor tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital, quando for notória a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;
- III. Quando o fornecedor, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo de cotação; ou
- IV. Quando restar comprovado que o fornecedor tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica.

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	15 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

9.7 As infrações, independentemente de sua gravidade, poderão ser aplicadas de modo cumulativo, mais de uma penalidade, sem prejuízo da eventual rescisão contratual sem o direito à indenização.

9.8 A Fundação PTI - BR poderá rescindir o instrumento contratual caso o montante correspondente à soma dos valores das multas moratórias ultrapassarem 10% (dez por cento) do valor total atualizado deste instrumento contratual.

9.9 Se a multa aplicada não for suficiente para cobrir os prejuízos causados à Fundação PTI - BR, poderá esta, justificadamente, requerer a diferença a que tem direito.

9.10 As sanções de advertência e suspensão do direito de participar de processos de compras e impedimento de contratar com a Fundação PTI - BR, por até 2 (dois) anos, poderão ser aplicadas juntamente às sanções de multa, a depender do caso e a sua aplicação, ainda que de forma cumulada, não exime a responsabilidade de indenizar eventuais perdas e danos ocasionados à Fundação PTI - BR, decorrentes do descumprimento contratual e/ou obrigação editalícia.

9.11 A multa não será aplicada caso o fato gerador em que incorreu a CONTRATADA tenha sido consequência de motivo de força maior ou caso fortuito.

9.12 A Fundação PTI - BR reserva-se o direito de deduzir, dos valores devidos à CONTRATADA, as multas aplicadas e a importância necessária ao ressarcimento de danos e/ou prejuízos, que a mesma causar à Fundação PTI - BR ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo.


9.13 As penalidades estabelecidas nesta cláusula não excluem nenhuma outra prevista em lei, nem a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos que causar à Fundação PTI - BR.

9.14 Na contagem dos prazos estabelecidos neste instrumento contratual, excluir-se-á o dia do início, incluir-se-á o vencimento e considerar-se-ão os dias úteis consecutivos.

9.15 A aplicação das penalidades previstas deverá ser realizada em processo administrativo, que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando a Norma de Compras, Contratações e Aliações da Fundação Parque Tecnológico Itaipu - Brasil.

9.16 A CONTRATADA poderá interpor defesa e apresentar e/ou requerer a produção de provas, conforme o caso.

9.17 Da decisão final cabe recurso.

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	16 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

9.18 A não ocorrência das penalidades acima referidas não impede que a Fundação PTI - BR rescinda, unilateralmente, o instrumento contratual.

9.19 No caso de atraso do pagamento por parte da Fundação PTI - BR, a CONTRATADA poderá exigir as penalidades a seguir:

- I Multa, de 2% (dois por cento), sobre o valor da parcela pendente;
- II Juros, de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor da parcela pendente.


10. VIGÊNCIA

10.1 O prazo de execução contratual será de 36 (trinta e seis) meses e de vigência do contrato de 37 (trinta e sete) meses, podendo ser prorrogado mediante Termo Aditivo, respeitando o limite e condições previstos no Art. 63 da Norma de Compras, Contratações e Alienações da Fundação PTI.

10.2 O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo por ambas as partes, desde que respeitado o prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos, sem ônus as partes e que todas as parcelas até o período da solicitação de rescisão, estejam quitadas;

10.3 Caso a franquia de tickets seja encerrada antes do término da vigência, poderá ser aditado o contrato conforme norma de compras. Caso não haja interesse no aditivo, deverá a Fundação PTI-BR pagar as demais parcelas até o final da vigência do contrato, ou realizar a quitação das mesmas.

10.4 O contrato poderá ser reajustado anualmente, conforme Norma de Compras, Contratações e Alienações da Fundação PTI.

	Código do documento	Revisão	Data de aprovação	Nº. de páginas
	FORM.CL.022	6.0	18/10/2021	17 de 17
FORMULÁRIO – TERMO REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS				

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 A Fundação Parque Tecnológico Itaipu - Brasil, em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018), esclarece que a proposta comercial e documentos de habilitação dos fornecedores poderão ser disponibilizados para outros participantes do processo de contratação tendo em vista o direito destes em obter vistas dos elementos do processo indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.2 A Norma de Compras, Contratações e Alienações da Fundação PTI-BR e as Minutas de Contrato utilizadas por esta Fundação estão disponíveis no link <https://pti.org.br/pt-br/compras-e-licitacoes>.

11.3 As empresas contratadas pela Fundação PTI-BR devem observar o disposto na Orientação Técnica de Engenharia, Segurança, Higiene e Medicina do Trabalho disponível no link https://ptiorgbr-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/suporte_pti_org_br/EYtTHFp9VhBMptxSRvLY_3oBAp6CD9wf4OoZyn65ArSCeQ?e=M3FFVS.

Identificação dos Responsáveis pela elaboração deste documento:

Responsável Técnico: Francisco Vital Dantas Junior
 Área: TIC.DAF
 Data: 16/05/2022

Responsável pelo Centro de Custos: Jaime Villa Junior
 Área: TIC.DAF
 Data: 16/05/2022