



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Descrição do objeto:

1.1.1 Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de locação relacionados à impressão, digitalização, cópia e sistema de bilhetagem, incluindo o fornecimento de equipamentos como impressoras lasers, multifuncionais lasers, scanners de mesa, suporte técnico, insumos, peças e suprimentos necessários (exceto papel). Este Termo de Referência estabelece os requisitos técnicos e operacionais viáveis que devem ser atendidos pela Contratada considerando as demandas da sede do CRF-PR, localizada em Curitiba, bem como de suas seccionais distribuídas nas cidades de Londrina, Maringá, Cascavel e Ponta Grossa. O Contrato terá a duração de 48 meses e poderá ser renovado, mediante termo aditivo, observando os limites e prazos estipulados na Lei 14.133/2021.

1.2 Objetivos da contratação:

- 1.2.1** Fornecimento de equipamentos, peças e suprimentos (exceto papel) para viabilizar impressão, digitalização e fotocopiagem eficientes.
- 1.2.2** Implementação de um sistema de controle e gestão de impressão, cópia e digitalização (bilhetagem), com fornecimento de todos os softwares necessários para seu funcionamento.
- 1.2.3** Prestação de serviços de assistência técnica, incluindo manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, garantindo o pleno funcionamento e a disponibilidade contínua dos recursos.
- 1.2.4** O objetivo primordial desta contratação é assegurar que o CRF-PR tenha à sua disposição uma infraestrutura de impressão e digitalização de documentos eficaz e confiável, que atenda às necessidades específicas de todas as suas unidades e setores, contribuindo para a eficiência operacional e aprimoramento da gestão documental da instituição.
- 1.2.5** Nesta perspectiva, o objeto contratado compreenderá a locação dos itens 1, 2 e 3 e fornecimento dos itens 4, 5, 6 abaixo relacionados:



GRUPO 1			
Item	Descrição	Quantidade (unidades)	CATSER
1	Impressoras multifuncionais monocromática (tipo digital/laser).	19	26751
2	Impressora policromática (tipo digital/laser).	01	26786
3	Scanner de documentos compacto para grupos de trabalho de mesa (scanner de mesa).	28	27618
4	Impressões monocromáticas - Estimativa MENSAL de Impressões monocromáticas.	50.000*	26816
5	Impressões policromáticas - Estimativa MENSAL de Impressões policromáticas.	1.000*	26859
6	Digitalizações - Estimativa MENSAL de digitalizações.	17.000*	27260

Tabela 1 - Declaração do Objeto

OBS: A prestação dos serviços utilizará a modalidade fornecimento de equipamentos de impressão com pagamento de páginas impressas. Esta modalidade consiste na prestação dos serviços previstos de outsourcing de impressão considerando o pagamento fixo mensal por equipamento fornecido além do pagamento por página impressa, modelo já constante em licitações anteriores **cuja remuneração é baseada em um valor fixo atrelado a quantidade de equipamentos contratados adicionado a um valor variável atrelado à quantidade de impressões e digitalizações realizadas mensalmente.**

2 JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação mencionada no item 1 deste termo (Descrição do objeto), faz-se necessária em virtude da impossibilidade legal de continuidade do contrato atual.

2.2 Assim, devido à grande demanda desses serviços utilizados no Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná (CRF-PR), considera-se o serviço como essencial para garantir a continuidade do funcionamento dos setores desta autarquia, bem como de suas Seccionas, mantendo a qualidade dos trabalhos desenvolvidos nas respectivas atividades administrativas deste Regional.

*Quantidade de impressões e digitalizações adquiridas de uma média mensal dos últimos cinco anos (2018 a 2023).



- 2.3** A presente contratação tem como finalidade prover suporte essencial, abrangendo serviços de impressão, digitalização e outros, tanto para a sede do CRF-PR, localizada em Curitiba quanto para as seccionais distribuídas nas cidades de Maringá, Londrina, Ponta Grossa e Cascavel, garantindo, assim, a ininterrupta prestação dos serviços necessários para o funcionamento regular das atividades internas.
- 2.4** A implementação de um sistema de impressão e digitalização, juntamente com o sistema de bilhetagem, desempenha um papel crucial na otimização dos processos internos do CRF-PR, contribuindo para a agilidade operacional e eficiência da instituição.
- 2.5** Dessa maneira, torna-se imprescindível a locação dos equipamentos, sistemas e serviços a seguir discriminados, a fim de satisfazer as necessidades do CRF-PR de forma eficiente e eficaz:

3 DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E SERVIÇOS

3.1 Grupo 1 Item 1 - 19x (dezenove) equipamentos tipo digital/laser, multifuncional monocromático

3.1.1 Características mínimas:

- 3.1.1.1** Os equipamentos a serem locados devem ser novos, de primeiro uso e não podem conter peças recondicionadas ou remanufaturadas. O modelo deve estar em produção ativa.
- 3.1.1.2** Deve ser um dispositivo multifuncional que inclua copiadora, scanner colorido e impressora monocromática.
- 3.1.1.3** A velocidade de cópia e impressão deve ser de 45 ppm no formato A4 ou carta.
- 3.1.1.4** O equipamento deve suportar formatos de originais, incluindo A4 e Ofício.
- 3.1.1.5** A memória RAM de 1,5 GB.
- 3.1.1.6** Bandeja de entrada de papel com capacidade para 500 folhas.
- 3.1.1.7** A bandeja de entrada de papel deve acomodar tamanhos, como A4, A5, carta e ofício.
- 3.1.1.8** Deve incluir uma alimentação manual by-pass com capacidade para 100 folhas.
- 3.1.1.9** Bandeja de saída de 200 folhas.
- 3.1.1.10** Capacidade de redução/ampliação de 30% a 300%.
- 3.1.1.11** Conectividade original do fabricante, interface USB 2.0, placa de rede 10/100/1000 Gigabit, Wireless (IEEE 802.11 b/g/n - interna), a placa Wi-Fi, totalmente compatível com o fabricante do equipamento e homologada pela Anatel.
- 3.1.1.12** O processador de 1Ghz.
- 3.1.1.13** Memória de armazenamento interna (HDD ou SDD, ou compatível) mínimo deve ser de 100GB.



- 3.1.1.14 Drivers devem estar disponíveis para sistemas operacionais Windows, Linux e macOS, versões atuais.
 - 3.1.1.15 Resolução de impressão de 1.200 x 1.200 dpi.
 - 3.1.1.16 Deve incluir um alimentador automático de originais, duplex de passagem única ou com reversão para, no mínimo, 50 folhas.
 - 3.1.1.17 Suporte para cópia, impressão e digitalização frente e verso.
 - 3.1.1.18 Deve suportar os protocolos PCL6 e PS3 ou compatível.
 - 3.1.1.19 O scanner deve ter uma resolução mínima de 500 dpi.
 - 3.1.1.20 Formatos de arquivo de digitalização TIFF, JPEG, PDF, PDF pesquisável (OCR).
 - 3.1.1.21 A função de OCR deverá estar embarcada (nativa) com processamento no próprio equipamento sem limite de páginas por trabalho e sem uso de software externo instalado em servidor ou estação de trabalho.
 - 3.1.1.22 O scanner deve possuir uma mesa digitalizadora que comporte papéis até o tamanho ofício.
 - 3.1.1.23 Deve realizar o envio dos documentos digitalizados, via rede, diretamente ao servidor de arquivos. Suportar o protocolo SMB. Bem como autenticação via LDAP/AD para o mapeamento da pasta ao equipamento.
 - 3.1.1.24 Saídas possíveis incluem pasta na rede (servidor de arquivos) e e-mail.
 - 3.1.1.25 Deve possuir uma tela de LCD touch screen (sensível ao toque) com, no mínimo, 7 polegadas.
 - 3.1.1.26 O equipamento deve ser capaz de imprimir em etiquetas, envelopes e cartões com gramatura de até 160g/m².
 - 3.1.1.27 O equipamento deve suportar um ciclo mensal de 120.000 impressões/cópias.
 - 3.1.1.28 O consumo de energia do equipamento deve estar em conformidade com padrões reconhecidos internacionalmente de eficiência energética, como o Energy Star ou equivalente.
 - 3.1.1.29 O acesso web ao equipamento, para gerenciamento do mesmo, deve ser compatível com os principais navegadores de Internet, como Firefox, Chrome, Safari, entre outros, e realizar o acesso de modo seguro, via protocolo HTTPS.
 - 3.1.1.30 Alimentação elétrica deve operar em rede elétrica com tensão de 110 VAC, direta sem conversor externo ao equipamento.
- 3.1.2 Justificativa técnica:**
- 3.1.2.1 As especificações técnicas detalhadas para os equipamentos multifuncionais foram elaboradas visando atender às demandas operacionais específicas de nosso órgão, com foco na eficiência e produtividade dos colaboradores. Cada requisito técnico, foi cuidadosamente selecionado para garantir o desempenho adequado dos



equipamentos em nosso ambiente de trabalho. A exigência de memória mínima, capacidade de bandeja de papel, velocidade de impressão, tela de LCD touch screen e outras características técnicas fundamentais são essenciais para proporcionar uma experiência de usuário otimizada, facilitando as operações diárias e contribuindo para a agilidade e eficácia dos processos internos.

3.1.2.2 Entendendo a importância das diretrizes de boas práticas estabelecidas, adaptando-as conforme necessário à realidade específica de nosso órgão, assegurando a adequação dos equipamentos contratados às nossas necessidades operacionais.

3.2 Grupo 1 Item 2 - 1x (um) equipamento tipo digital/laser, impressora policromática

3.2.1 Características mínimas:

3.2.1.1 Os equipamentos a serem locados devem ser novos, de primeiro uso e não podem conter peças recondicionadas ou remanufaturadas. O modelo deve estar em produção ativa.

3.2.1.2 A velocidade de impressão deve ser de 45 ppm (Color e PB) no formato A4 ou carta.

3.2.1.3 A memória RAM de 1 GB.

3.2.1.4 Bandeja de entrada de papel com capacidade para 500 folhas.

3.2.1.5 A bandeja de papel deve acomodar tamanhos, como A4, A5, carta e ofício.

3.2.1.6 Suportar gramatura do papel de 60 a 200 g/m.

3.2.1.7 Deve incluir uma alimentação manual by-pass com capacidade para 100 folhas.

3.2.1.8 Bandeja de saída de 200 folhas.

3.2.1.9 Conectividade original do fabricante, interface USB 2.0, placa de rede 10/100/1000 Gigabit, Wireless (IEEE 802.11 b/g/n - interna), a placa Wi-Fi, totalmente compatível com o fabricante do equipamento e homologada pela Anatel.

3.2.1.10 O processador de 1Ghz.

3.2.1.11 Drivers devem estar disponíveis para sistemas operacionais Windows, Linux e macOS, versões atuais.

3.2.1.12 Suporte para impressão (duplex) frente e verso.

3.2.1.13 Deve suportar os protocolos PCL6 e PS3 ou compatível.

3.2.1.14 Deve possuir uma tela de LCD touch screen (sensível ao toque) com, no mínimo, 4 polegadas.

3.2.1.15 Resolução de impressão de 1.200 x 1.200 dpi.

3.2.1.16 O equipamento deve ser capaz de imprimir em etiquetas, envelopes e cartões com gramatura de até 160g/m².

3.2.1.17 O equipamento deve suportar um ciclo mensal de 100.000 impressões.



3.2.1.18 O consumo de energia do equipamento deve estar em conformidade com padrões reconhecidos internacionalmente de eficiência energética, como o Energy Star ou equivalente.

3.2.1.19 O acesso web ao equipamento, para gerenciamento do mesmo, deve ser compatível com os principais navegadores de Internet, como Firefox, Chrome, Safari, entre outros, e realizar o acesso de modo seguro, via protocolo HTTPS.

3.2.1.20 Alimentação elétrica deve operar em rede elétrica com tensão de 110 VAC, direta sem conversor externo ao equipamento.

3.2.2 Justificativa técnica:

3.2.2.1 As especificações técnicas detalhadas para o equipamento de impressão policromática foram elaboradas visando atender às demandas operacionais específicas de nosso órgão, com foco na eficiência e produtividade dos colaboradores. Cada requisito técnico, foi cuidadosamente selecionado para garantir o desempenho adequado dos equipamentos em nosso ambiente de trabalho. A exigência de memória mínima, capacidade de bandeja de papel, velocidade de impressão, tela de LCD touch screen e outras características técnicas fundamentais são essenciais para proporcionar uma experiência de usuário otimizada, facilitando as operações diárias e contribuindo para a agilidade e eficácia dos processos internos.

3.2.2.2 Entendendo a importância das diretrizes de boas práticas estabelecidas, adaptando-as conforme necessário à realidade específica de nosso órgão, assegurando a adequação dos equipamentos contratados às nossas necessidades operacionais.

3.3 Grupo 1 Item 3 - 28x (vinte e oito) scanner de documentos compacto para grupos de trabalho (Scanner de mesa)

3.3.1 Características mínimas:

3.3.1.1 Os equipamentos a serem locados devem ser novos, de primeiro uso e não podem conter peças reconcondicionadas ou remanufaturadas. O modelo deve estar em produção ativa.

3.3.1.2 Deve ser um scanner monocromático e colorido com suporte mínimo ao tamanho da folha A4.

3.3.1.3 Interface do sistema de gerenciamento com o usuário deve oferecer uma interface em português do Brasil.

3.3.1.4 Alimentação elétrica: deve operar em rede elétrica com tensão de 110 VAC, direta sem conversor externo ao equipamento, além da fonte de alimentação padrão.

3.3.1.5 O consumo de energia do equipamento deve estar em conformidade com padrões reconhecidos internacionalmente de eficiência energética, como o Energy Star ou equivalente.



- 3.3.1.6** Modo de Digitalização: Deve oferecer a funcionalidade de digitalização duplex (frente e verso) em cores, tons de cinza e preto e branco.
- 3.3.1.7** Resolução Óptica: A resolução óptica mínima deve ser igual ou superior a 600 dpi.
- 3.3.1.8** Digitalização de imagens:
 - 3.3.1.8.1** Preto e branco;
 - 3.3.1.8.2** Tons de cinza deve suportar 8 bits.
 - 3.3.1.8.3** Colorida deve suportar 24 bits.
- 3.3.1.9** Ciclo de trabalho diário 4.000 (quatro mil) folhas.
- 3.3.1.10** Resolução de digitalização 500 dpi.
- 3.3.1.11** Velocidade de digitalização:
 - 3.3.1.11.1** Digitalização simples a 40 fpm (quarenta folhas por minuto).
 - 3.3.1.11.2** Digitalização duplex a 80 ipm (oitenta imagens por minuto).
- 3.3.1.12** Alimentador automático (ADF):
 - 3.3.1.12.1** Deve estar acoplado ao equipamento.
 - 3.3.1.12.2** Deve incluir um sistema de detecção de alimentação múltipla.
 - 3.3.1.12.3** Deve ter capacidade mínima para 50 (cinquenta) folhas de papel de 75 g/m².
 - 3.3.1.12.4** Deve aceitar documentos no formato 51 mm x 54 mm até o formato personalizado 210 mm x 350 mm.
 - 3.3.1.12.5** Deve aceitar papéis com gramaturas variando de 40 a 200 g/m².
- 3.3.1.13** Deve possuir uma porta USB 2.0 ou superior para conexão local a um computador.
- 3.3.1.14** Deve incluir um sistema de aprimoramento de imagem através de programas (software) com as seguintes características:
 - 3.3.1.14.1** Ajuste de brilho.
 - 3.3.1.14.2** Detecção automática de final de folha.
 - 3.3.1.14.3** Alinhamento automático da imagem.
 - 3.3.1.14.4** Seleção de fundo preto ou branco.
 - 3.3.1.14.5** Eliminação de fundo (background) RGB (vermelho, verde ou azul).
 - 3.3.1.14.6** Remoção automática de borda preta (reconhecimento automático do tamanho original do documento).
 - 3.3.1.14.7** Remoção de páginas em branco.
- 3.3.1.15** O software de captura fornecido deve permitir, no mínimo, os seguintes recursos:



- 3.3.1.15.1** Exportação da digitalização para arquivo de imagem nos formatos TIFF, JPEG/JPG, PDF, PDF/A e pesquisáveis de uma ou várias páginas, em português (Brasil).
- 3.3.1.15.2** Substituição de página (imagem) em um lote já digitalizado.
- 3.3.1.15.3** Acrescentar página (imagem) a um lote já digitalizado.
- 3.3.1.15.4** Excluir página (imagem) de um lote já digitalizado.
- 3.3.1.15.5** Girar página (imagem) de um lote já digitalizado.
- 3.3.1.15.6** Alterar a posição (ordenação) da página (imagem) de um lote já digitalizado.
- 3.3.1.15.7** Extração de conteúdo de documentos de imagem usando OCR (Optical Character Recognition), aplicando o OCR no documento, ao ser digitalizado.
- 3.3.1.16** Sistemas operacionais:
 - 3.3.1.16.1** Suporte para os padrões ISIS e TWAIN.
 - 3.3.1.16.2** Drivers devem estar disponíveis para sistemas operacionais Windows, Linux e macOS, versões atuais.
- 3.3.2 Justificativa técnica:**
 - 3.3.2.1** As especificações técnicas detalhadas para os scanners de documentos, de mesa, foram elaboradas visando garantir a eficiência e a produtividade dos processos de digitalização e demandas operacionais específicas de nosso órgão, com foco na eficiência e produtividade dos colaboradores. Cada requisito técnico, foi cuidadosamente selecionado para garantir o desempenho adequado dos equipamentos em nosso ambiente de trabalho. Ao exigir uma interface em português do Brasil e suporte para os padrões ISIS e TWAIN, estamos garantindo a compatibilidade dos scanners com os sistemas operacionais utilizados em nosso ambiente de trabalho, facilitando a integração e o uso eficiente dos equipamentos pelos usuários, facilitando as operações diárias e contribuindo para a agilidade e eficácia dos processos internos.
 - 3.3.2.2** Entendendo a importância das diretrizes de boas práticas estabelecidas, adaptando-as conforme necessário à realidade específica de nosso órgão, assegurando a adequação dos equipamentos contratados às nossas necessidades operacionais.

3.4 Informações gerais sobre o funcionamento do Sistema de controle e gestão de impressão, cópia e digitalização (bilhetagem).

3.4.1 Servidor para hospedagem do sistema de bilhetagem:

- 3.4.1.1** O CRF-PR disponibilizará servidor virtualizado, para a hospedagem do sistema de bilhetagem, podendo ser em duas versões:



- 3.4.3.3.3** Realizar a contabilização e registro individualizados das impressões, identificando os equipamentos;
- 3.4.3.3.4** Fornecer informações detalhadas, como nome do usuário, nome do documento, horário de impressão, dispositivo utilizado, número de páginas, modo de impressão (mono ou policromática), tamanho do papel, e o aplicativo associado a cada trabalho impresso;
- 3.4.3.3.5** Disponibilizar o sistema com níveis de acesso de gerenciamento personalizados para diferentes usuários;
- 3.4.3.3.6** Realizar a contabilização de equipamentos conectados em rede via protocolo TCP/IP ou conectados a estações de trabalho via USB;
- 3.4.3.3.7** Permitir a emissão de extratos de impressão dentro de um período definido por usuário, impressora/multifuncional, entre outros;
- 3.4.3.3.8** Permitir que os usuários utilizem qualquer impressora/multifuncional em qualquer unidade vinculada à rede de dados;
- 3.4.3.3.9** Permitir o agendamento e o envio automático por e-mail de relatórios em períodos definidos, como semanal, mensal ou datas específicas;
- 3.4.3.3.10** Apresentar uma interface em português;
- 3.4.3.3.11** Realizar a contabilização apenas das páginas impressas, independentemente de as impressões terem sido canceladas pelo usuário, e separar as contabilizações de impressões/fotocópias monocromáticas e coloridas, além de identificar o tipo de impressora;
- 3.4.3.3.12** O sistema deve permitir a importação de logins de acesso à rede e/ou integrar-se ao gerenciador de domínio do CRF-PR. Em ambos os casos, a compatibilidade com a importação/integração dos dados do controlador de domínio do tipo AD (Active Directory a partir da versão 2008) e LDAP deve ser assegurada, incluindo o gerenciamento de logins de acesso, controle de senhas e autenticação integrada.
- 3.4.3.3.13** Facilitar a exportação de dados e relatórios para formatos como HTML, PDF e CSV/XLS;
- 3.4.3.3.14** Ser compatível com estações que possuam impressoras ou scanners locais conectados via USB, permitindo a instalação do sistema no módulo cliente se necessário;
- 3.4.3.3.15** Oferecer um acompanhamento online da produção dos equipamentos por meio da coleta de contadores físicos, com a possibilidade de utilizar software adicional para essa finalidade;
- 3.4.3.3.16** Disponibilizar manuais e interfaces em português;



3.4.3.3.17 Permitir a administração via navegador web, compatível com os principais navegadores de mercado, incluindo, mas não se limitando a, Firefox, Chrome e Safari;

3.4.3.3.18 Registrar todas as operações realizadas para fins de auditoria e elaboração de relatórios gerenciais.

4 VOLUME DE DIGITALIZAÇÕES E IMPRESSÕES

4.1 Considerando a modalidade na prestação dos serviços de outsourcing de impressão e digitalização, descrita no item 1 deste Termo de Referência, segue abaixo o volume estimado de digitalizações, impressões e também dados utilizados pelo CRF-PR para servir de referência ao Licitante ao projetar a sua proposta de solução mais adequada as necessidades do órgão.

4.2 Volume de digitalizações MENSAL

4.2.1 Multifuncionais 2.000 (duas mil);

4.2.2 Scanner de mesa 15.000 (quinze mil);

4.3 Volume de impressões MENSAL

4.3.1 Impressoras/multifuncionais monocromática: 50.000 (cinquenta mil);

4.3.2 Impressoras coloridas: 1.000 (um mil).

5 IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1 A partir da assinatura do contrato, a Contratada terá o prazo de 30 dias para implementação da solução por completo, devendo os equipamentos, bem como sistemas e serviços, instalados, configurados e funcionais, pronto para uso.

6 FIM DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E EXPORTAÇÃO E ENTREGA DOS DADOS

6.1 Ao final do contrato, a Contratada, deverá no prazo máximo de 30 dias, disponibilizar todos os dados estruturados (dados armazenados no sistema de bilhetagem), no modo de relatórios e outros;

6.1.1 O CRF-PR disponibilizará a mídia de armazenamento com capacidade necessária para a exportação de todos os dados, seja uma mídia de acesso direto, via USB 3.0 ou remota via REDE (através dos protocolos SMB ou SFTP) com velocidade de 1Gbps;

6.1.2 Os dados exportados, devem ser entregues em arquivos do tipo CSV e PDF, conforme alinhamento prévio entre as partes;

6.2 A Contratada deve disponibilizar todos os relatórios de impressão e digitalização (relatório completo desde o início do contrato, mês a mês, e com total anual);

6.2.1 Os relatórios devem ser detalhados por equipamento, mensal, média e o total geral (soma de todos os equipamentos);



7 CONDIÇÕES GERAIS

- 7.1 A coleta dos indicadores, contadores e outros, necessários para os relatórios mensais e cobrança referente as impressões e digitalizações, é de responsabilidade da Contratada;
- 7.2 A Contratada deve fornecer acesso total a infraestrutura e sistemas implementados, preferencialmente com um login de acesso específico para o CRF-PR, permitindo assim separar os acessos e informações, podendo ser acessos limitados (somente leitura), dependendo dos casos.
- 7.3 A Contratada deve possuir ambiente para solicitação e acompanhamento dos chamados técnicos, seja para suporte preventivo ou corretivo, que seja possível a extração mínima de relatórios por período e por equipamento, armazenando informações como data, hora, login, equipamento, descrição do problema, descrição da solução, entre outros, devendo possuir um sistema WEB, e/ou por E-mail/chat, bem como telefone de contato, seja fixo ou celular.
- 7.4 O valor da locação mensal dos equipamentos deverá levar em conta uma estimativa de volume, tanto de dados, como de digitalizações e impressões, **conforme descrito no item 4 VOLUME DE DIGITALIZAÇÕES E IMPRESSÕES.**
- 7.5 Toda instalação, configuração e outros, necessários a implementação completa da solução (equipamento, sistemas e serviços) é de responsabilidade da Contratada, podendo o CRF-PR participar do processo como facilitador, a fim de auxiliar no que for necessário.
- 7.6 O CRF-PR, disponibilizará a infraestrutura de servidores, bem como a infraestrutura de rede elétrica e lógica, para instalação dos sistemas e equipamentos em sua sede nas seccionais do conselho.
- 7.7 Os equipamentos deverão ser de fabricantes com filiais e assistência técnica no Brasil;
- 7.8 O custo da digitalização deverá ser no máximo, metade do valor cobrado por impressão / cópia;
- 7.9 Os equipamentos deverão ser configuráveis via rede TCP/IP ou WEB;
- 7.10 Os equipamentos que possuem persistência de dados (Hard Disk, State Solid Disk, memória Flash, etc.) para armazenamento deverão disponibilizar recurso de segurança das informações, com o uso de senhas ou criptografia;
- 7.11 A Contratada também deverá fornecer sem custos para o CRF-PR e de forma regular todos os insumos, peças e suprimentos necessários, tais como toner, cilindros ou outras peças necessárias para o perfeito funcionamento do contrato, devendo ser novos originais ou certificados pelo fabricante do equipamento instalado, não remanufaturados, não reutilizados e não compatíveis, exceto papel;



- 7.12** Para Curitiba, a Contratada deverá fornecer toner e cilindro sobressalente relativo a 50% do número de impressoras instaladas, e para as demais localidades apenas 1 toner e 1 cilindro sobressalente (os quais devem ser entregues na sede em Curitiba);
- 7.13** Os suprimentos deverão ser repostos pela Contratada em até 72 horas após o comunicado, devendo a mesma enviar para a sede em Curitiba (o CRF-PR, será responsável pela distribuição dos mesmos as seccionais), onde, quando da entrega, serão recolhidos os toners e cilindros sem utilidade.
- 7.14** Todas as licenças de utilização dos softwares utilizados para o perfeito funcionamento da solução como um todo, deverão ser fornecidas pela empresa Contratada e serão utilizadas exclusivamente para este fim, sendo de total responsabilidade da Contratada o licenciamento, bem como o acompanhamento da necessidade de atualizações ou contratação de novas licenças;
- 7.15** A Contratada deve efetuar o treinamento para todos funcionários do CRF-PR designado pelo gestor do contrato sobre equipamento e software fornecido, podendo ser local ou remoto (online), conforme alinhamento entre as partes;
- 7.16** A Contratada deve fornecer manual de procedimento para os processos (digitalização, impressão, cópia e sistema de bilhetagem) e outros procedimentos utilizados para operar os equipamentos e sistemas.
- 7.17** A Contratada deve apresentar catálogos, materiais técnicos do fabricante e outros documentos comprovando todas as especificações técnicas solicitadas dos equipamentos ofertados.

8 LOCAIS DE INSTALAÇÃO E QUANTIDADES DE EQUIPAMENTOS

8.1 Endereço dos locais de instalação:

- 8.1.1 Sede em Curitiba:** situada na Rua Presidente Rodrigo Otávio, 1296, alto da XV - CEP: 80.040-452, Curitiba/PR, (041) 3363-0234;
- 8.1.2 Seccional de Ponta Grossa:** situada na Rua Jacob Halzmann, 233 - Olarias - CEP: 84.035-300, Ponta Grossa/PR, (042) 3901-1330;
- 8.1.3 Seccional de Londrina:** situada na Av. Ayrton Senna da Silva, 550. 13º Andar - Cj. 1304 - Torre Montello, Bairro Gleba Palhano, CEP: 86.050-460, Londrina/PR, (043) 3066-3820;
- 8.1.4 Seccional de Maringá:** situada na Av. Carneiro Leão, 135 - 2o andar - Sala 204 - CEP: 87014-010, Maringá/PR, (044) 3901-1630;
- 8.1.5 Seccional de Cascavel:** situada na Rua Souza Naves, 3983 - 4o andar - Sala 403/404 - CEP: 85810-070, Cascavel/PR, (045) 3902-1830;

8.2 Total de equipamentos

- 8.2.1** 19x (dezenove) Impressoras multifuncionais monocromáticas;
- 8.2.2** 1x (um) Impressora policromática;



8.2.3 28x (vinte oito) Scanner de mesa;

8.3 Distribuição dos equipamentos:

8.3.1 Curitiba:

8.3.1.1 15x (quinze) Impressoras multifuncionais monocromáticas;

8.3.1.2 1x (uma) Impressora policromática;

8.3.1.3 22x (vinte e dois) Scanner de mesa;

8.3.2 Londrina:

8.3.2.1 1x (uma) Impressoras multifuncionais monocromáticas;

8.3.2.2 1x (um) Scanner de mesa;

8.3.3 Cascavel:

8.3.3.1 1x (uma) Impressoras multifuncionais monocromáticas;

8.3.3.2 2x (dois) Scanner de mesa;

8.3.4 Maringá:

8.3.4.1 1x (uma) Impressoras multifuncionais monocromáticas;

8.3.4.2 2x (dois) Scanner de mesa;

8.3.5 Ponta grossa:

8.3.5.1 1x (uma) Impressoras multifuncionais monocromáticas;

8.3.5.2 1x (um) Scanner de mesa.

9 PROVA DE CONCEITO DIGITALIZAÇÃO, IMPRESSÃO E BILHETAGEM:

9.1 Em até 5 (cinco) dias, a contar da assinatura do contrato, a empresa vencedora deverá apresentar a solução proposta para prova de conceito, atendendo todas as especificações, conforme itens anteriores. Caso não atenda as necessidades, a empresa terá 5 (cinco) dias para realizar os ajustes necessários e, apresentar uma nova prova de conceito.

9.2 Digitalização de documentos

9.2.1 Digitalização de documentos, **como relatado nos itens 3.1., 3.3.**, garantindo velocidade, segurança e disponibilidade dos arquivos em rede;

9.3 Impressão de documentos

9.3.1 Impressão de documentos, **como relatado nos itens 3.1., 3.2.**, garantindo a capacidade de impressão, PB e Color, bem como a velocidade e o funcionamento geral das impressoras, acesso via rede, etc;

9.4 Bilhetagem

9.4.1 Visualização, geração e exportação dos relatórios, **como relatado no item 3.4.**, garantindo o acesso aos dados e, acompanhamento da demanda de impressões;

10 DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

10.1 Os serviços a serem contratados são de natureza comum, de caráter continuado e não envolve o fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.



10.2 A execução dos serviços não estabelece vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, sendo expressamente vedada qualquer relação que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

11 DO ENQUADRAMENTO LEGAL:

11.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, Lei 14.133/2021, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), e, no que couber, Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, e Portaria SGD/MGI nº 370/2023, bem como outras legislações aplicáveis.

12 DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

12.1 Os produtos deverão obedecer às normas e padrões da ABNT e INMETRO, atender eficazmente às finalidades que deles naturalmente se espera, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor e, quando for o caso, atender às legislações específicas das Agências Reguladoras Brasileiras com suas respectivas homologações apresentando juntamente com a proposta comercial.

13 DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1 O fornecedor será selecionado por meio de realização de procedimento de licitação na modalidade de Pregão, sob a forma eletrônica, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por grupo, observadas as exigências a serem apresentadas no Edital e seus Anexos, bem como ao TERMO DE REFERÊNCIA quanto às especificações do objeto.

13.2 A licitação será realizada em grupo único, formado por 06 (seis) itens, conforme tabela 01 (Declaração do Objeto) deste Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

13.3 Também serão exigidas para seleção do fornecedor as condições de que dispõe a Lei nº 14.133/2021, no que se refere à habilitação jurídica, técnica, fiscal, social e trabalhista, e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70.

13.4 Habilitação jurídica:

13.4.1 A habilitação jurídica deverá contemplar a documentação descrita em edital.

13.5 Regularidade fiscal e trabalhista:

13.5.1 A documentação fiscal e trabalhista deverá contemplar as exigências contidas em edital.



14 DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:

14.1 A contratada deve fornecer equipamentos sustentáveis, em atenção ao Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020, que estabelece a implementação de sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico.

14.1.1 Para fins de comprovação do item 14.1, a licitante deverá apresentar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos **toners** usados e o pleno atendimento à Lei 12.305/2010.

14.2 Os equipamentos fornecidos deverão preferencialmente possuir funcionalidade que promovam a economia de energia elétrica, como por exemplo, modo de economia de energia.

14.3 Os componentes da solução, quando aplicável, devem ser preferencialmente acondicionados em embalagens individuais adequadas, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

14.4 A logística reversa é de responsabilidade da Contratada, que deverá obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de **toner** e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com a legislação vigente, como a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), e os preceitos de preservação ambiental.

14.5 A Contratada deverá apresentar semestralmente ao gestor ou fiscal do contrato, declaração confirmando o recebimento dos **toners** já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos - como cooperativas de reciclagem - ou outra destinação final ambientalmente adequada.

14.6 A cada entrega de equipamentos/suprimentos na sede em Curitiba, a Contratada deve recolher os toners já utilizados e respectiva embalagens dos equipamentos para reaproveitamento, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventias nas dependências do CRF.

15 DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

15.1 A execução do objeto seguirá o seguinte:

15.1.1 Escopo do projeto

15.1.1.1 Positivo

15.1.1.1.1 Atender integralmente as necessidades descritas na solução, para impressão, digitalização, cópia e bilhetagem.

15.1.1.1.2 Manter toda infraestrutura, disponível e em pleno funcionamento;

15.1.1.1.3 Garantir a conformidade legal quanto ao licenciamento dos sistemas, sendo de total responsabilidade da Contratada.

15.1.1.1.4 Realizar monitoramento e ações preventivas a fim de garantir a alta disponibilidade e integridade dos serviços.



15.1.1.2 Negativo

15.1.1.2.1 Realizar qualquer manutenção adicional que não esteja contemplada no documento descrito acima ou que não tenha sido aprovada pelo Gestor do Contrato do CRF-PR, salvo em caso de atualizações e disponibilizações de novos módulos (desde que não interferindo no correto funcionamento dos módulos já em uso, se mantendo aderente a solicitação da solução inicial contratada pelo CRF-PR).

15.1.1.3 Aplicação de tempo dedicado ao projeto

15.1.1.3.1 Total de dias: 48 (quarenta e oito) meses;

15.1.1.3.1.1 Implementação: até 30 (trinta) dias;

15.1.1.3.1.2 Suporte Técnico / Monitoramento / Manutenção / Disponibilização dos equipamentos, sistemas e serviços: 48 (quarenta e oito) meses.

15.1.1.3.1.3 Fim de contrato, exportação e validação de dados: até 30 (trinta) dias, após fim de contrato, caso não haja renovação do mesmo;

15.1.2 Valores e condições aplicados ao projeto e manutenção

15.1.2.1 Valor do serviço estimado para 48 meses: será estipulado em momento oportuno e após envio deste Termo de Referência a possíveis fornecedores, por se tratar de proposta singular, a qual será formulada mediante análise de critérios específicos. Para tanto, o Departamento de Compras irá se valer dos parâmetros listados na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

15.1.2.1.1 Pagamento mensal até o sétimo dia útil após o atesto da nota fiscal do mês subsequente. Na ocorrência de atrasos no pagamento causado pelo CRF-PR, no prazo acima previsto, fica assegurado à Contratada o recebimento de juros legais de 1% (um por cento) ao mês ou fração de mês;

15.1.2.1.2 Para fins de pagamento, o marco inicial dos serviços prestados será contabilizado a partir da assinatura do contrato e da disponibilização total dos serviços aos usuários após o período de implementação, que se dará com a assinatura do documento "Termo de Disponibilização da Solução" que deverá ser assinado pela Contratante e pelo Gestor do Contrato.

15.1.2.1.3 Contrato de Adesão terá vigência de 48 meses após a assinatura;

15.1.2.1.4 Após o transcurso de 48 meses, a renovação contratual poderá ocorrer a critério do CRF-PR e de acordo com a disponi-



bilidade de créditos orçamentários para o exercício financeiro subsequente;

15.1.2.1.5 Por estrita conveniência da Administração, o presente instrumento poderá ser rescindido a qualquer tempo por iniciativa do CRF-PR, independentemente de interpelação judicial, e conforme os artigos 137 e 155 da Lei 14.133/2021.

15.1.2.1.6 Os encargos da nota fiscal estão inclusos nos valores do serviço prestado.

15.1.3 Prazos

15.1.3.1 A contagem do prazo para a implementação da solução começará após a assinatura do contrato e disponibilização, por parte do CRF-PR, dos recursos sob sua responsabilidade, conforme acordo firmado no contrato.

15.1.3.1.1 Garantia de restabelecimento dos serviços em caso de interrupção abrupta (desde que comprovado tecnicamente por profissional competente, isentando outros fatores como acesso à rede, problemas internos de responsabilidade do CRF-PR, entre outros) por um período máximo de 4 (quatro) horas, em qualquer um dos equipamentos de impressão, digitalização, cópia e/ou sistema de bilhetagem.

15.1.4 Comitê do projeto

15.1.4.1 O Comitê será composto pelo Gestor do Contrato do CRF-PR ou seu representante e pelo Gerente técnico da Contratada ou seus respectivos representantes;

15.1.4.2 O Gestor do Contrato do CRF-PR deve possuir autoridade para promover e solicitar alterações no projeto, modificar prazos referentes ao projeto e efetuar a finalização do mesmo, conforme alinhamento entre as partes.

15.1.5 Gerência do projeto

15.1.5.1 Esta Gerência será composta pelo Gestor do Contrato do CRF-PR ou seu representante e pelo Gerente técnico da Contratada ou seus respectivos representantes. As reuniões desta Gerência serão realizadas conforme a necessidade, sem comprometer o cumprimento dos prazos estabelecidos e poderão ter como pauta:

15.1.5.1.1 Acompanhar o andamento dos trabalhos em cada fase prevista;

15.1.5.1.2 Definir medidas corretivas para eventuais desvios dos trabalhos e prazos;

15.1.5.1.3 Discutir planos de trabalho e pontos críticos;

15.1.5.1.4 Validar e homologar toda solução a ser implementada;

15.1.5.1.5 Gerar documentos de acompanhamento para o CRF-PR à área técnica da Contratada, quando necessário;



15.1.6 Responsabilidades dos participantes

15.1.6.1 Gestor do Contrato:

- 15.1.6.1.1** Organizar a equipe CRF-PR de apoio ao trabalho;
- 15.1.6.1.2** Ser o agente facilitador;
- 15.1.6.1.3** Acompanhar as atividades do Gerente de Projetos da Contratada, atualizando os prazos e/ou cronograma e liberando as atividades realizadas;
- 15.1.6.1.4** Apoiar no detalhamento dos processos e informações necessárias junto à Equipe do Projeto;
- 15.1.6.1.5** Acompanhar e validar a geração dos modelos e protótipos pela Equipe Técnica da Contratada;
- 15.1.6.1.6** Avaliar e homologar as demandas solicitadas.

15.1.6.2 Gerente técnico da Contratada a ser nomeado pela mesma:

- 15.1.6.2.1** Organizar a equipe do projeto e definir um plano de trabalho detalhado;
- 15.1.6.2.2** Realizar Reuniões de acompanhamento dos trabalhos;
- 15.1.6.2.3** Centralizar informações a serem fornecidas ao Comitê do Projeto;
- 15.1.6.2.4** Manter o cronograma atualizado e comunicar ao CRF-PR em caso de atrasos ou imprevistos na execução das atividades.

15.1.7 Pontos de controle

- 15.1.7.1** Correspondem às reuniões de acompanhamento que serão realizadas conforme a necessidade e cronograma específico, a ser apresentado no início efetivo dos trabalhos;
- 15.1.7.2** Tópicos fundamentais dessas Reuniões:
 - 15.1.7.2.1** Controle do escopo das demandas;
 - 15.1.7.2.2** Avaliação da qualidade das especificações produzidas;
 - 15.1.7.2.3** Comparação dos prazos previstos versus os prazos realizados;
 - 15.1.7.2.4** Alocação dos recursos estimados;
 - 15.1.7.2.5** Recomendações e redefinição de recursos e soluções.

15.1.8 Acompanhamento do projeto

- 15.1.8.1** O acompanhamento dos serviços será pautado nos seguintes pontos principais:
 - 15.1.8.1.1** Atas das reuniões encaminhadas para conhecimento dos responsáveis identificados no processo;
 - 15.1.8.1.2** Acompanhamento das atividades conforme prazos acordados;
- 15.1.8.2** Relatórios podendo ser extraídos da plataforma de controle de chamados da Contratada, informando as atividades em andamento, as pendências e suas consequências, as soluções propostas



para essas pendências/consequências e as próximas atividades a serem desenvolvidas.

15.1.9 Homologação

15.1.9.1 Produtos Intermediários

15.1.9.1.1 Podendo ser aceito uma entrega intermediária, essa tarefa será realizada pelo Gestor do Contrato do CRF-PR, em reunião conjunta com a Contratada. Essa medida visa aspectos como:

15.1.9.1.1.1 Antecipação e correção de problemas e/ou desvios;

15.1.9.1.1.2 Administração das expectativas do CRF-PR, que participará ativamente da manutenção do processo;

15.1.9.1.1.3 Melhoria contínua da qualidade;

15.1.9.1.1.4 Garantia da qualidade do produto final em relação às necessidades levantadas e passadas pelo Gestor do Contrato do CRF-PR;

15.1.9.1.1.5 A formalização da homologação será feita mediante assinatura do Termo de Homologação do produto em avaliação.

15.1.9.1.2 A homologação se dará através da validação de funcionamento dos equipamentos, sistemas e serviços a serem implementados.

15.1.9.2 Produto Final

15.1.9.2.1 A homologação do produto final consiste na comparação criteriosa de todos os requisitos e características do produto em relação às especificações que foram homologadas nas fases intermediárias. Deve haver fidelidade total entre o que foi solicitado, especificado e o que foi efetivamente implementado;

15.1.9.2.2 O produto final somente será formalizado após a homologação expressa do CRF-PR, dentro do prazo de implantação previsto.

15.1.9.2.3 Critérios para homologação do produto final:

15.1.9.2.3.1 O gestor do contrato do CRF-PR deverá enviar documento ou realizar reunião formal para aceitar o produto final dentro do prazo acordado em cronograma entre as partes;

15.1.9.2.3.2 De posse de todos os documentos intermediários homologados, comparar com o produto final seus requisitos e características;

15.1.9.2.3.3 Os seguintes itens deverão ser checados:

15.1.9.2.3.3.1 Equipamentos multifuncionais, impressoras e scanner de mesa;

15.1.9.2.3.3.2 Sistemas e serviços;

15.1.9.2.3.3.3 Interfaces de acesso (WEB);



15.1.10 Premissas e diretrizes gerais

15.1.10.1 Contratada

15.1.10.1.1 A equipe da Contratada atenderá solicitações fora do planejado mediante uma solicitação formal, aprovada pelo Gestor do Contrato do CRF-PR, preferencialmente via e-mail, de acordo com a possibilidade de implementação;

15.1.10.1.2 A equipe da Contratada informará os impactos sempre que qualquer ocorrência colocar em risco o planejamento aprovado.

15.1.10.2 CRF-PR

15.1.10.2.1 O Gestor do Contrato do CRF-PR, designado para acompanhar os trabalhos executados pela Contratada, deve possuir autoridade para aprovar alterações nos custos e prazos do projeto;

15.1.10.2.2 O Gestor do Contrato do CRF-PR, tem a autoridade para aprovar formalmente as alterações de custos e prazos do projeto, mediante documento formal, amparado pela validação interna e aprovação realizada pelo setor responsável do CRF-PR (compras/licitações/jurídico).

15.1.11 Diretrizes para aceitar alterações no planejamento aprovado e em execução:

15.1.11.1 As ações a serem tomadas quando os limites das horas de serviço planejadas em relação à sua realização sofrerem mudanças, gerando impacto no planejamento aprovado, devem ser consideradas;

15.1.11.2 O gestor do contrato do CRF-PR deve comunicar formalmente as mudanças à Contratada. Essas solicitações devem ser aprovadas pelo Comitê do Projeto;

15.1.11.3 O gerente de projetos da Contratada deve manifestar formalmente os impactos nos cronogramas, indicando as novas datas e obtendo a aprovação final do comitê do projeto.

15.1.12 Composição da equipe do projeto

15.1.12.1 A Contratada deve disponibilizar profissionais com a capacitação técnica necessária para o gerenciamento e a plena manutenção das diversas atividades propostas neste projeto;

15.1.12.2 O CRF-PR deve garantir a participação de seus profissionais, a fim de que a Equipe Técnica da Contratada possa realizar os serviços mencionados nesta Proposta. Além disso, deverá designar um gestor do contrato do CRF-PR, que atuará como agente facilitador para os contatos e outras providências necessárias para o bom andamento dos trabalhos.



15.1.13 Acesso às informações e documentação

15.1.13.1 O gestor do contrato do CRF-PR deve estar disponível para a equipe técnica da Contratada, sendo responsável pela prestação dos serviços previstos nesta proposta, incluindo:

15.1.13.1.1 Orientação e informações necessárias para a execução das atividades previstas, a fim de atender aos padrões e critérios adotados no ambiente operacional;

15.1.13.1.2 Acesso à documentação disponível sobre os equipamentos (hardware);

15.1.13.1.3 Acesso à documentação disponível sobre os softwares básicos e/ou sistemas operacionais;

15.1.13.1.4 Acesso à documentação disponível dos processos e dos sistemas proprietários existentes, e outros documentos que possam interferir direta ou indiretamente na manutenção dos trabalhos especificados no escopo desta Proposta. A liberação desses documentos será feita somente após a aprovação da presidência; caso contrário, o próprio Gestor do Contrato do CRF-PR poderá fornecer todas as informações necessárias de forma expressa, sem disponibilizar os documentos solicitados.

15.1.14 Local da manutenção

15.1.14.1 Os trabalhos a serem realizados, via conexão remota (usando ferramentas como TeamViewer, AnyDesk, ou outros), podendo ser diretamente aos servidores e equipamentos ou via VPN (a ser disponibilizada pelo CRF-PR) ou presencial nas instalações do CRF-PR, conforme item 8. Isso inclui eventuais suportes operacionais durante o período de implementação, homologação e durante o período de contrato para manter a solução em perfeito funcionamento.

16 DAS GARANTIAS:

16.1 Prazo de garantia:

16.1.1 A garantia da solução completa implementada deve ser durante toda a vigência do contrato, tanto para sistemas como para os equipamentos, a partir da homologação dos mesmos. Essa garantia cobre falhas nos sistemas e equipamentos;

16.1.2 A garantia cessará ao final do prazo estabelecido acima ou antes disso, caso seja comprovado pela equipe de gerência do projeto que a falha decorre de erro de caráter operacional por parte dos usuários e colaboradores do CRF-PR. Entende-se por erro operacional, situações como falta de conhecimento do uso das rotinas do sistema, mau treinamento dos multiplicadores de sistemas, inoperância do sistema ou uso parcial da rotina solicitada. Esses casos serão pontualmente tratados pelo Comitê Gestor do Projeto.



16.2 Procedimentos durante a vigência da garantia:

- 16.2.1** O CRF-PR deverá comunicar à Contratada, por meio de documento formal (abertura de chamado), a ocorrência de qualquer falha detectada, fornecendo informações detalhadas sobre a falha, incluindo:
- 16.2.1.1** Descrição clara da falha;
 - 16.2.1.2** Impacto da falha na operação do sistema (como paralisação do sistema ou adoção de soluções alternativas);
 - 16.2.1.3** Mensagens de erro, se houver;
 - 16.2.1.4** Condições e a sequência operacional em que a falha ocorreu;
 - 16.2.1.5** Cópia da tela e/ou relatório em que ocorreu o erro.
- 16.2.2** A equipe da Contratada analisará a documentação recebida e fará a simulação da operação em seu ambiente, buscando identificar as causas da falha;
- 16.2.3** Caso a falha não se manifeste no ambiente da Contratada ou não possa ser reproduzida, a Contratada poderá enviar um técnico para verificar a ocorrência da falha no ambiente do CRF-PR, caso não seja possível a verificação remota;
- 16.2.4** Em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do documento de notificação de falha, a Contratada fornecerá ao CRF-PR um posicionamento sobre como a solicitação de garantia será tratada;
- 16.2.5** Quando aplicável, a Contratada realizará as atividades para corrigir a falha em suas instalações e enviará ao CRF-PR a nova versão dos sistemas, e realizara as atualizações necessárias ou correções, ou no caso de equipamentos, a troca das peças ou a troca do próprio equipamento completo;
- 16.2.6** A responsabilidade de deslocamento e envio de equipamentos e outros, ligados a logística necessária, sendo de responsabilidade da Contratada.

17 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

17.1 Cumprimento das obrigações:

- 17.1.1** A Contratante deverá exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, conforme as cláusulas contratuais e os termos da proposta.

17.2 Acompanhamento e fiscalização dos serviços:

- 17.2.1** A Contratante será responsável por exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, designando servidores ou comissões para essa finalidade;
- 17.2.2** Serão anotadas em registro próprio as falhas detectadas, indicando data e nome dos envolvidos, encaminhando os apontamentos para a autoridade competente tomar as providências cabíveis.



17.3 Notificação de imperfeições ou falhas:

17.3.1 A Contratante deverá notificar a Contratada por escrito sobre a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades identificadas durante a execução dos serviços, estabelecendo prazo para sua correção e certificando-se de que as soluções propostas são adequadas.

17.4 Pagamento pelo serviço:

17.4.1 A Contratante deverá realizar o pagamento à Contratada pelo valor resultante da prestação do serviço, de acordo com o prazo e as condições estabelecidas no Termo de Referência.

17.5 Retenções tributárias:

17.5.1 A Contratante efetuará as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, conforme IN 1.234/2012 c/c IN 2.145/2023.

17.6 Não ingerência na administração da Contratada:

17.6.1 A Contratante não praticará atos de ingerência na administração da Contratada, respeitando sua autonomia;

17.6.2 A Contratante não exercerá poder de mando sobre os empregados da Contratada, reportando-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados. Exceto quando previsto no objeto da contratação, como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

17.6.3 A Contratante não direcionará a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

17.6.4 A Contratante não considerará os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

17.7 Fornecimento de informações necessárias:

17.7.1 A Contratante deverá fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato, fluxos de procedimentos e processos, bem como a documentação necessárias.

17.8 Avaliações periódicas da qualidade dos serviços:

17.8.1 A Contratante realizará avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após o seu recebimento.

17.9 Providências em caso de descumprimento:

17.9.1 A Contratante cientificará o órgão de representação judicial do CRF-PR para adoção das medidas cabíveis em caso de descumprimento das obrigações pela Contratada.

17.10 Arquivamento de documentos:

17.10.1 A Contratante arquivará, entre outros documentos, manuais, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.



17.11 Guarda e manutenção de materiais:

17.11.1 O CRF-PR será responsável pela guarda e vigilância dos equipamentos instalados em suas dependências, sede em Curitiba e seccionais, bem como os insumos armazenados em suas instalações, durante a vigência do contrato.

17.12 Demais obrigações previstas no Edital.

18 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

18.1 A Contratada deverá cumprir fielmente o prazo de realização dos serviços, assim como outras obrigações contidas neste termo de referência;

18.2 Execução dos serviços:

18.2.1 A Contratada deverá executar os serviços conforme as especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, alocando os empregados necessários para cumprir adequadamente as cláusulas contratuais. Além disso, fornecerá e utilizará materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários em qualidade e quantidade mínimas, conforme estabelecido no Termo de Referência e em sua proposta.

18.3 Reparação de vícios e defeitos:

18.3.1 A Contratada deverá reparar, corrigir, remover ou substituir, por sua conta e no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais utilizados.

18.4 Responsabilidade por danos:

18.4.1 A Contratada será responsável pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto do contrato, bem como por qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir integralmente à Administração. A Contratante poderá descontar dos pagamentos devidos à Contratada o valor correspondente aos danos sofridos.

18.5 Empregados habilitados e conhecimentos básicos:

18.5.1 A Contratada deverá utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações vigentes.

18.6 Vedação de Utilização de Empregados Familiares:

18.6.1 A Contratada não poderá utilizar empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, para prestar os serviços ao próprio órgão em questão, conforme o artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

18.7 Regularidade Documental:

18.7.1.1 Deverá contemplar o descrito em edital.

18.8 Responsabilidade trabalhista e previdenciária:

18.8.1.1 Deverá contemplar o descrito em edital.



18.9 Comunicação de ocorrências anormais:

18.9.1 A Contratada comunicará ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

18.10 Prestação de esclarecimentos e acesso:

18.10.1 A Contratada fornecerá todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos e aos documentos relacionados à execução do empreendimento.

18.11 Paralisação de atividades:

18.11.1 A Contratada deverá paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que coloque em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

18.12 Responsabilidade quanto a direito autoral e acesso a dados e informações:

18.12.1 A Contratada, prestadora dos serviços é a única responsável civil e criminalmente sobre os assuntos ligados a questões de direito autoral, tanto dos sistemas como da base de dados e sua estrutura, não sendo responsável única e exclusivamente pelos dados, informações lançadas nos sistemas pela Contratante, sendo essa a responsável por tais informações;

18.12.2 A Contratada será responsável pelo controle de acesso de sua equipe ao sistema de bilheteagem;

18.12.3 O armazenamento de dados na infraestrutura da Contratada só deverá ser realizado com o consentimento explícito da Contratante, preferencialmente via e-mail ou outro documento formal (chamado técnico, memorando, declaração, entre outros), onde a Contratada deve descrever o motivo e necessidade do procedimento onde será necessária a cópia dos dados da Contratante para fora de seu datacenter. Logo após a realização dos procedimentos, os dados devem ser integralmente eliminados e em hipótese alguma os dados podem ser compartilhados com terceiros ou mesmo enviados para fora do país em servidores no estrangeiro;

18.12.4 É crucial que os dados não sejam armazenados em servidores fora do país, garantindo assim a privacidade e a conformidade com regulamentações aplicáveis às instituições públicas;

18.12.5 O controle de acesso aos dados será restrito à equipe interna da Contratada, que estará autorizada a lidar exclusivamente com assuntos relacionados aos interesses da Contratante, de acordo com os termos do contrato. O acesso será preferencialmente via rede privada (VPN), onde a Contratante providenciará chaves de acesso à Contratada, sendo que em último caso (falha na VPN ou outro problema) os acessos



serão realizados via clientes de acesso remoto, como TeamViewer, Any-Desk e outros (ferramentas de acessos remotos disponíveis no mercado, que permita o uso sem custos à Contratante), disponíveis no mercado.

18.13 Organização técnica e administrativa:

18.13.1 A Contratada deverá promover a organização técnica e administrativa dos serviços para conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações do Termo de Referência, no prazo determinado.

18.14 Observância às normas e legislação:

18.14.1 A Contratada conduzirá os trabalhos estritamente de acordo com as normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos. Além disso, manterá sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

18.15 Mudanças nos métodos executivos:

18.15.1 A Contratada deverá submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

18.16 Sigilo das informações:

18.16.1 A Contratada deverá guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

18.17 Normas de segurança:

18.17.1 A Contratada cumprirá, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

18.18 Prestação de serviços dentro dos parâmetros:

18.18.1 A Contratada deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, conforme as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

18.20 Demais obrigações previstas no Edital.

19 DA SUBCONTRATAÇÃO:

19.1 Proibição de subcontratação:

19.1.1 Não será permitida a subcontratação do objeto licitatório.

20 DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA:

20.1 Fusão, cisão ou incorporação da Contratada:

20.1.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com outra pessoa jurídica, desde que a nova pessoa jurídica atenda a todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original. Além disso, as demais cláusulas e condições do contrato deverão ser mantidas, não



prejudicando a execução do objeto pactuado. A continuidade do contrato estará sujeita à anuência expressa da Administração.

21 DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO:

21.1 Competências para gestão e fiscalização:

21.1.1 A gestão do contrato ficará a cargo do Gestor da Execução, que contará com o auxílio dos Fiscais Técnicos do contrato.

21.2 Designação dos Responsáveis:

21.2.1 Os responsáveis pela Gestão e Fiscalização dos serviços prestados estão definidos:

21.2.1.1 Gestor de contrato: **Sanderval Maia dos Santos;**

21.2.1.2 Fiscal de contrato: **Marcus Vinícius Sanches Ribeiro;**

21.3 Comunicação entre as Partes:

21.3.1 A comunicação entre a Contratante e a Contratada será realizada por meio eletrônico, através dos e-mails sanderval.santos@crf-pr.org.br e ti@crf-pr.org.br, ou ainda pelos telefones (41) 3090-9511, (41) 3363-0234 e (41) 9 9544-0888, bem como via plataforma de abertura, controle e acompanhamento de chamados a ser disponibilizada pela Contratada.

21.4 Verificação da conformidade da técnica:

21.4.1 A conformidade do material técnico e equipamento a ser utilizado na execução dos serviços será verificado juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

21.5 Registro e providências:

21.5.1 O representante da Contratante deverá registrar as ocorrências verificadas e adotar as providências necessárias para garantir o fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

21.6 Sanções administrativas:

21.6.1 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. Essas sanções poderão culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

21.7 Atividades de gestão e fiscalização:

21.7.1 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, conforme necessário.



21.8 Avaliação contínua da execução:

21.8.1 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

21.9 Monitoramento do nível de qualidade:

21.9.1 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua deterioração. Deverá intervir para requerer à Contratada a correção de faltas, falhas e irregularidades constatadas.

21.10 Apresentação de avaliação:

21.10.1 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.

21.11 Avaliação da Contratada:

21.11.1 Em hipótese alguma, será permitido que a própria Contratada avalie o seu desempenho e qualidade na prestação dos serviços.

21.12 Justificativa para menor conformidade:

21.12.1 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.

21.13 Sanções por desconformidade contínua:

21.13.1 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 em SLA, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

21.14 Frequência das avaliações:

21.14.1 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, conforme necessidade.

21.15 Responsabilidade da Contratada:

21.15.1 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. Na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.



22 DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

22.1 Os mecanismos de comunicação a serem estabelecidos entre o CRF-PR e a prestadora de serviços será o e-mail e telefone institucional dos atores que participarão da gestão do contrato, bem como a gestão dos chamados via plataforma específica, a ser disponibilizada pela Contratada, para abertura, controle e acompanhamento de chamados. Os chamados devem conter toda a descrição da solicitação, anexado documentos e evidências quando necessário, retorno de pedidos de aprovação (aceite ou não aceite) das demandas solicitadas, quando necessário, bem como todo o histórico de eventos durante o processo de atendimento do chamado, desde de sua abertura ao fechamento do mesmo (com informações de data, hora, usuário, etc);

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

22.3 Setor demandante:

22.3.1 O setor demandante, para fins das solicitações realizadas, compreende todos os setores internos do Conselho Regional de Farmácia do Paraná (CRF-PR), tais como cadastro, fiscalização, ética, cobrança, financeiro, administrativo, jurídico e outros, sendo seus respectivos gerentes e/ou coordenadores os responsáveis por representar cada setor;

22.3.2 Os setores internos mencionados acima estão diretamente subordinados à gerência geral do CRF-PR.

22.4 Responsabilidade do setor demandante:

22.4.1 Todas as solicitações (chamados de manutenção e suporte) enviadas pelo setor demandante devem conter informações claras e concisas sobre o mesmo;

22.4.2 Com base nos prazos definidos, a partir das informações fornecidas, a equipe técnica da Contratada poderá realizar o correto atendimento. O cumprimento dos prazos estabelecidos na tabela de SLA será obrigatório, conforme especificado neste termo de referência. Em caso de não cumprimento dos prazos definidos, multas contratuais serão aplicadas.

22.5 Chamados de manutenção e suporte técnico:

22.5.1 Para chamados de manutenção ou suporte técnico, os prazos serão estabelecidos de acordo com o nível de impacto que o problema, erro no sistema ou equipamento, cause nas atividades diárias do CRF-PR, conforme disposto na tabela de SLA, anexa a este Termo de Referência. O nível de impacto será avaliado de acordo com o setor, módulo e tipo de indisponibilidade que afetam o correto funcionamento de toda



infraestrutura envolvida, equipamentos e sistemas, como disposto em tabela.

22.6 Plataforma de controle de chamados:

22.6.1 Todos os chamados devem ser lançados na plataforma de controle de chamados fornecida pela Contratada;

22.6.2 A equipe de TI do CRF-PR terá permissão para baixar e filtrar os chamados a fim de realizar o acompanhamento dos mesmos;

22.6.3 A equipe técnica da Contratada será responsável por analisar os chamados para identificar possíveis causas. Em casos cuja responsabilidade seja do CRF-PR, não estarão sujeitos a cobrança de prazo ou multa contratual. Esses casos incluem falhas do operador ao lançar dados incorretos no sistema, alterações indevidas.

22.7 Parametrização das permissões de acesso:

22.7.1 A Contratada será responsável pela parametrização das permissões de acesso aos sistemas e equipamentos, com autorização da Contratante;

22.7.2 A definição das permissões é de total responsabilidade do Gestor de Contrato do CRF-PR, que deverá solicitar levantamento e revisão das permissões sempre que necessário, via chamado, para a validação e ajustes;

22.7.3 A Contratada é exclusivamente responsável por garantir o correto funcionamento dos mecanismos de segurança e permissões do sistema, bem como a aderência às normas vigentes de segurança da informação (ataques e invasões) e proteção de dados (LGPD), tendo que fornecer sempre que necessário, relatórios, evidências ou outros, a fim de auditoria do funcionamento de toda plataforma;

22.7.4 A Contratada não poderá alterar as permissões de acesso sem autorização formal do gestor do contrato (via chamado) ou solicitação do CRF-PR;

22.8 Erro operacional:

22.8.1 Entende-se por erro operacional situações como falta de conhecimento do uso das rotinas do sistema, lançamentos e ações equivocadas realizadas no sistema, uso inadequado das funções disponíveis no sistema ou equipamentos, acesso a rotinas não autorizadas, mau treinamento dos multiplicadores de sistemas, falta de treinamento ou conhecimento dos processos e procedimentos internos, inoperância do sistema e equipamentos ou uso parcial da rotina solicitada.

22.9 Erro de Infraestrutura:

22.9.1 Entende-se por "Erro de Infraestrutura" qualquer falha ou problema relacionado à infraestrutura tecnológica fornecida pela Contratada ou mesmo pelo CRF-PR que afete a prestação dos serviços contratados. Essas falhas podem incluir, mas não se limitam a:



- 22.9.1.1** Problemas de conexões de internet, que causem indisponibilidade ou interrupção dos serviços;
 - 22.9.1.2** Problemas de conexões de rede local, que impactem a comunicação e transferência de dados, interna e externa;
 - 22.9.1.3** Problemas com servidores, que levem à instabilidade, lentidão ou falha no acesso ao sistema;
 - 22.9.1.4** Problemas de armazenamento de dados e/ou backup, que resultem em perda ou corrupção de informações;
 - 22.9.1.5** Outros problemas relacionados à infraestrutura tecnológica do CRF-PR que interfiram na disponibilidade e desempenho dos serviços prestados.
- 22.9.2** A Contratada será responsabilizada por falhas decorrentes de problemas em sua infraestrutura, não sendo responsável pela infraestrutura de responsabilidade do CRF-PR. Contudo, em caso de ocorrência de "Erro de Infraestrutura" por parte do CRF-PR, que prejudique a prestação dos serviços contratados, a Contratada deverá ser prontamente notificada pelo CRF-PR sobre o ocorrido;
- 22.9.3** Após a notificação mencionada, a Contratada terá o prazo de 48 horas para analisar o problema e tomar as medidas cabíveis, a fim de auxiliar e minimizar os impactos causados pelo "Erro de Infraestrutura";
- 22.9.4** Caso a equipe técnica da Contratada constate que o "Erro de Infraestrutura" é de responsabilidade exclusiva do CRF-PR e que este afeta negativamente a prestação dos serviços contratados, os prazos estipulados para a conclusão das atividades serão estendidos de forma proporcional ao período de interrupção dos serviços causados pelo referido erro. Nesses casos, a aplicação de multa contratual não será válida, desde que devidamente comprovada a responsabilidade do CRF-PR;
- 22.9.5** A equipe técnica da Contratada deverá cooperar com o CRF-PR para solucionar o "Erro de Infraestrutura" de maneira ágil e eficiente, a fim de retomar a normalidade dos serviços o mais breve possível;
- 22.9.6** Casos de falha na infraestrutura da Contratada, deverá ser resolvido conforme descrito na tabela de SLA;
- 22.10 Descrição dos pontos do SLA:**
- 22.10.1** Tipo de solicitação:
 - 22.10.1.1** Suporte: Refere-se a chamados relacionados a problemas operacionais ou dúvidas dos usuários sobre o funcionamento do sistema;
 - 22.10.1.2** Manutenção: Engloba solicitações para correção de falhas, atualizações e melhorias nos sistemas e equipamentos já em funcionamento;
 - 22.10.2** Tipo de impacto:



- 22.10.2.1** Operacional: Diz respeito a situações que prejudicam o funcionamento diário do CRF-PR e seus setores internos;
 - 22.10.2.2** Judicial: Engloba solicitações relacionadas a questões legais e processos judiciais;
 - 22.10.2.3** Impacto Externo: Refere-se a demandas que afetam usuários externos, como profissionais e empresas que utilizam os serviços do CRF-PR.
- 22.10.3** Nível de impacto:
- 22.10.3.1** Setorial: Diz respeito a demandas que afetam apenas um setor específico do CRF-PR;
 - 22.10.3.2** Institucional: Engloba solicitações que afetam toda a instituição e podem ter implicações mais amplas;
 - 22.10.3.3** Impacto Técnico: Engloba solicitações relacionadas à parte técnica dos sistemas, como infraestrutura, servidores ou procedimentos internos (rotinas) que podem não ser perceptíveis diretamente pelos usuários, mas que têm importância para o funcionamento geral dos sistemas, equipamentos, segurança, entre outros.
- 22.10.4** Multa:
- 22.10.4.1** A multa será aplicada sobre o valor da mensalidade contratual no mês subsequente, caso a Contratada não cumpra os prazos de atendimento estabelecidos na tabela de SLA;
 - 22.10.4.2** A multa será cumulativa no mesmo mês caso haja mais de uma ocorrência de não cumprimento dos prazos estipulados;
 - 22.10.4.3** O valor máximo acumulado da multa a ser cobrada em um único mês não poderá exceder 100% do valor da mensalidade do CRF-PR;
- 22.10.5** Prazo de não cumprimento:
- 22.10.5.1** O prazo de não cumprimento corresponde ao período que a Contratada ultrapassa os prazos de atendimento estabelecidos na tabela de SLA;
 - 22.10.5.2** O não cumprimento dos prazos impactará primeiramente em aviso formal, não podendo este ser realizado em mais de uma vez no mesmo mês, para um mesmo caso (baseado no tipo de solicitação, tipo de impacto e nível de impacto), e caso não seja resolvido ou seja recorrente (após aplicação de aviso formal), então haverá aplicação de multa, conforme mencionado anteriormente;
 - 22.10.5.3** As datas de abertura dos chamados, descrições, acompanhamentos e data de conclusão serão registradas no sistema de chamado fornecido pela Contratada e serão utilizadas como evidência para o acompanhamento da SLA;
- 22.10.6** Prazo de atendimento:



22.10.6.1 O prazo de atendimento refere-se ao tempo máximo estipulado para a conclusão de cada tipo de solicitação, contado a partir do momento em que a Contratada é notificada pelo CRF-PR;

22.10.6.2 A equipe técnica da Contratada se compromete a empregar todos os esforços necessários para atender todos as demandas, dentro dos prazos definidos.

22.11 Classificação de chamados:

22.11.1 A classificação dos chamados, conforme os tipos de solicitação (suporte e manutenção) e os níveis de impacto (operacional, judicial, impacto externo, impacto técnico), será de responsabilidade do CRF-PR, seguindo as diretrizes e prioridades estabelecidas na tabela de SLA, anexa a este Termo de Referência;

22.11.2 Caso a Contratada, por qualquer motivo, se oponha à classificação de algum chamado realizado pelo CRF-PR, ela deverá informar o Gestor do Contrato do CRF-PR, através de comunicação formal, imediatamente após a identificação da discordância;

22.11.3 A Contratada terá o prazo de 24 horas (dia útil) a partir do momento em que foi notificada sobre a classificação do chamado pelo CRF-PR (cadastramento do chamado na plataforma própria de gerenciamento de chamados da Contratante) para apresentar a justificativa de sua discordância. A justificativa deverá conter uma explicação detalhada dos motivos pelos quais a Contratada considera que a classificação do chamado deve ser alterada;

22.11.4 Após a análise da justificativa apresentada pela Contratada, o CRF-PR determinará se a reclassificação do chamado é pertinente ou não. Caso a justificativa tenha sustentação e seja considerada válida, o chamado será reclassificado de acordo com a nova prioridade e prazo estabelecidos;

22.11.5 Se a Contratada não se manifestar dentro do prazo estipulado, a classificação originalmente acionada pelo CRF-PR, incluindo a definição do prazo de vencimento do chamado, permanecerá válida e será utilizada para fins de cobrança de multa, caso aplicável;

22.11.6 O CRF-PR se reserva o direito de manter a classificação original dos chamados, mesmo diante de justificativas apresentadas pela Contratada, caso entenda que a classificação inicial está de acordo com a tabela de SLA e a natureza do chamado em questão.

22.12 Alteração de prioridade dos chamados:

22.12.1 A Contratante tem o direito de, a qualquer momento, alterar a prioridade e criticidade dos chamados, de acordo com alinhamento interno entre as gerências do CRF-PR e considerando as prioridades internas da instituição. Essas alterações poderão ser realizadas sem a necessidade de aviso prévio à Contratada;



- 22.12.2** Caso a Contratante promova alguma alteração na prioridade ou criticidade de um chamado, a Contratada deverá ser prontamente notificada por escrito, informando a nova classificação atribuída ao chamado;
- 22.12.3** A Contratada terá o prazo de 24 horas (dia útil) a partir do momento da notificação para se opor à alteração realizada pela Contratante e informar os motivos pelos quais considera que a prioridade e criticidade do chamado devem ser mantidas ou ajustadas de forma diferente;
- 22.12.4** A Contratante analisará a justificativa apresentada pela Contratada e, se considerar pertinente, poderá acatar a reclassificação do chamado conforme os novos critérios apresentados. Caso contrário, a classificação original previamente determinada pela Contratante será mantida;
- 22.12.5** Caso a Contratante altere a prioridade de um chamado já em andamento, a Contratada deverá acatar a mudança e dar a devida prioridade à conclusão do chamado, de acordo com os novos critérios estabelecidos.

22.13 Tabela de SLA:

- 22.13.1** A tabela de SLA, anexa a este Termo de Referência, apresenta os prazos e níveis de prioridade para cada tipo de solicitação de suporte, manutenção e desenvolvimento, de acordo com o setor demandante e o tipo de impacto.

23 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO:

- 23.1** O recebimento da entrega da implementação da solução, será realizado após a homologação de toda infraestrutura (sistema e equipamentos), de forma a validar todo o funcionamento da solução;
- 23.2** O recebimento dos serviços prestados será realizado de forma contínua e por demanda, não estando vinculado à emissão de Nota Fiscal/Fatura;
- 23.3** Nos serviços de suporte e manutenção, o recebimento será realizado após o atendimento do chamado, garantindo o correto funcionamento do sistema e a solução do problema identificado;
- 23.4** A Contratante, por meio do gestor e fiscal de contrato, realizará a verificação da adequação e conformidade dos serviços prestados com base nas especificações constantes no Termo de Referência, bem como em cada solicitação nos chamados lançados;
- 23.5** Caso sejam identificadas inconformidades ou falhas na execução dos serviços, a Contratada deverá corrigi-las, refazê-las ou substituí-las, no prazo estabelecido pelo Gestor do contrato sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas na SLA;
- 23.6** A Contratada será responsável por reparar, corrigir ou substituir quaisquer vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços prestados;



- 23.7** Os prazos de atendimento e não cumprimento, bem como as penalidades por descumprimento da SLA serão acompanhados e registrados por meio do sistema de chamados fornecido pela Contratada, utilizando as datas de abertura, descrição, acompanhamentos e data de conclusão para o cálculo dos prazos estabelecidos;
- 23.8** O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes de uma execução incorreta do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades **assumidas** no contrato e em conformidade com as disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002);
- 23.9** Os serviços prestados poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, caso não estejam em conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo estabelecido pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

24 DO PAGAMENTO:

- 24.1** O pagamento será à vista, após a execução dos serviços, considerando-se como tal o efetuado até o sétimo dia útil após o atesto da nota fiscal do mês subsequente.
- 24.1.1** Junto com a Nota Fiscal, o fornecedor deverá apresentar cópias das certidões negativas pertinentes, dentro dos seus respectivos prazos de validade.
- 24.2** Em caso de erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou de circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará suspenso até que a Contratada tome as medidas necessárias para correção. Nesse caso, o prazo para pagamento iniciará após a comprovação da regularização da situação, sem acarretar ônus para a Contratante;
- 24.3** Caso seja constatada situação irregular da Contratada junto ao SICAF, será enviada notificação por escrito para que a empresa regularize sua situação ou apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.
- 24.4** No momento do pagamento, será efetuada a retenção tributária, conforme previsto na IN 1.234/2012 c/c IN 2.145/2023.

25 DO REAJUSTE:

- 25.1** Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis pelo período de um ano, a contar da data limite para a apresentação das propostas.
- 25.2** Após o período de um ano, e sem a necessidade de solicitação da Contratada, os preços serão reajustados pelo CRF-PR com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.
- 25.3** O reajuste será formalizado por meio de apostilamento.



26 DA GARANTIA DA EXECUÇÃO:

26.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução, pelas razões abaixo justificadas:

- 26.1.1** A natureza dos serviços a serem executados é de baixo risco, e os resultados são facilmente verificáveis ao longo da execução do contrato;
- 26.1.2** A ausência de garantia contratual não comprometerá a qualidade ou a conclusão do objeto do contrato, visto que as obrigações assumidas estão bem definidas e possuem critérios objetivos de avaliação;
- 26.1.3** A exigência de garantia implicaria custos adicionais para a Contratada, o que poderia impactar negativamente o valor global do contrato, sem proporcionar benefícios significativos à Contratante;
- 26.1.4** A dispensa de garantia facilitará a participação de pequenas e médias empresas no processo licitatório, promovendo maior competitividade e possibilitando a escolha da proposta mais vantajosa para a Administração Pública;
- 26.1.5** Dessa forma, a não exigência de garantia contratual é justificada pela adequação às peculiaridades do objeto contratado, não acarretando prejuízos à Administração e respeitando os princípios da eficiência e economicidade.

27 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

27.1 Será considerada infração administrativa quanto a CONTRATADA:

- 27.1.1** dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 27.1.2** dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 27.1.3** dar causa à inexecução total do contrato;
- 27.1.4** deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 27.1.5** não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 27.1.6** não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 27.1.7** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 27.1.8** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 27.1.9** fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 27.1.10** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;



- 27.1.11** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 27.1.12** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 27.2** Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:
- 27.2.1** Advertência;
- 27.2.2** Multa;
- 27.2.3** Impedimento de licitar e contratar;
- 27.2.4** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 27.3** A sanção de advertência será aplicada na hipótese do **item 22. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**, desde que as ocorrências sejam de natureza leve e que não acarretem prejuízos significativos à Administração a justificar a imposição de penalidade mais grave.
- 27.4** Haverá aplicação de multa a qualquer das infrações administrativas previstas nos incisos I ao XII do artigo 155 da Lei nº 14.133/2021, calculada sobre a estimativa de repasse de valores definida no contrato, levando em conta o período de vigência contratual, com base no valor avençado no último termo aditivo de contrato/apostilamento, valor este praticado no último mês anterior à infração, nestes termos:
- 27.4.1** De 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso na execução do serviço, limitados a 2,5% (dois vírgulas cinco por cento) do mesmo valor;
- 27.4.2** De 2,5% (dois vírgulas cinco por cento) por infração a qualquer cláusula ou condição do contrato, não especificada neste TR, aplicada em dobro na reincidência;
- 27.4.3** De 2,5% (dois vírgulas cinco por cento) no caso de recusa injustificada do licitante adjudicatária em retirar a respectiva nota de empenho nos prazos e condições estabelecidas no contrato;
- 27.4.4** Na hipótese de infração ao acordo de nível de Serviço (SLA), serão aplicadas multas nos percentuais previstos na tabela de SLA, anexa a este termo de referência, de acordo com cada ocorrência;
- 27.4.4.1** A multa será cumulativa no mesmo mês caso haja mais de uma ocorrência de não cumprimento dos prazos estipulados;
- 27.4.4.2** O valor máximo acumulado da multa pelo descumprimento dos níveis de SLA, a ser cobrada em um único mês, não poderá exceder 50% do valor da mensalidade do CRF-PR. Caso ultrapasse este percentual, o valor será cobrado no mês subsequente;
- 27.4.4.3** O Procedimento relativo a ao não atendimento do nível de serviço será o seguinte:
- 27.4.4.3.1** Verificado o não cumprimento de prazo definido na tabela SLA, a responsável será formalmente comunicada como primeiro aviso;



- 27.4.4.3.2** Após o aviso, caso a situação não seja atendida no prazo correspondente a metade do original, previsto na tabela SLA, ou se a hipótese configure reincidência da ocorrência, será aplicada a multa na forma da tabela SLA, anexa a este termo de Referência;
- 27.4.4.3.3** A comunicação não será repetida e o prazo pela metade não será concedido em um mesmo mês para uma mesma ocorrência (baseado no tipo de solicitação, tipo de impacto e nível de impacto), que ensejará a aplicação da multa.
- 27.4.5** Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto ou de rescisão o contrato por ato unilateral da administração, motivado por culpa da CONTRATADA, garantida defesa prévia, independentemente das demais sanções cabíveis.
- 27.5** O Impedimento de licitar e contratar e, se for o caso, descredenciamento do SICAF, pelo prazo previsto em Lei, sem prejuízo das multas indicadas no edital e no contrato e das demais cominações legais, será aplicável quando a Contratada:
- 27.5.1** dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 27.5.2** dar causa à inexecução total do contrato;
- 27.5.3** deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 27.5.4** não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 27.5.5** não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 27.5.6** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 27.6** A declaração de inidoneidade, aplicada pela Autoridade Máxima da CONTRATANTE, pelo prazo previsto em Lei sem prejuízo das multas indicadas no edital e no contrato e das demais cominações legais, será aplicável quando a Contratada:
- 27.6.1** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 27.6.2** fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 27.6.3** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 27.6.4** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;



- 27.6.5** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 27.7** As sanções previstas nos itens 27.2.1, 27.2.3 e 27.2.4 poderão ser aplicadas de forma cumulativa aquela prevista no item 27.2.2, como prevê o art. 156, §7º da Lei 14.133/2021.
- 27.8** Aplicam-se às hipóteses das sanções previstas no item 27.2.2 as disposições do artigo 157 da Lei 14.133/2021 e aos itens 27.2.3 e 27.2.4 as disposições do artigo 158 da Lei 14.133/2021.

28 DA PREVENÇÃO À FRAUDE E À CORRUPÇÃO:

- 28.1** A Contratada declara conhecer e estar ciente das normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, incluindo, mas não se limitando, à Lei 8.429/92 e à Lei 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, "Leis anticorrupção"), comprometendo-se a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como a exigir seu cumprimento pelos terceiros por eles contratados;
- 28.2** No pleno exercício dos direitos e obrigações previstos neste instrumento e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições, a Contratada se obriga a:
- 28.2.1** Não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- 28.2.2** Não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei Anticorrupção;
- 28.2.3** Não se utilizar de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- 28.2.4** No tocante a licitações e contratos:
- 28.2.4.1** Não frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- 28.2.4.2** Não impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- 28.2.4.3** Não fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- 28.2.4.4** Não criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- 28.2.4.5** Não obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;



- 28.2.4.6** Não manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.
- 28.2.5** Não dificultar a atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, nem intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional;
- 28.2.6** Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.
- 28.3** A Contratada declara, sob sua conta e risco, que não praticou ou incorreu em quaisquer crimes ou atos lesivos contra a Administração Pública que possam caracterizar atos de corrupção sob a égide da Lei Anticorrupção, Código Penal e/ou correlatas, e não se limitando a estas, assim definidas em conjunto como "Leis Anticorrupção";
- 28.4** A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas neste item será considerada uma infração grave ao contrato e conferirá à Contratante o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o contrato, sendo a Contratada responsável por eventuais perdas e danos.

29 DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS - LEI Nº 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD):

- 29.1** Considerando que a Contratada realizará tratamento de dados, através dos sistemas e equipamentos fornecidos, sob sua responsabilidade, bem como do armazenamento dos dados, deverá obrigatoriamente cumprir as previsões constantes da Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e no Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado, lavrado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, expedido em 28.05.2021, no que lhes for aplicável. Por se tratar de uma obrigação legal, a adequação à LGPD é um requisito essencial para a participação e a execução do contrato, sendo de responsabilidade da empresa contratada garantir sua conformidade contínua com a referida legislação durante toda a vigência do contrato.
- 29.1.1** O CRF-PR será o Controlador e a Contratada será a Operadora dos dados.
- 29.1.1.1** Os Operadores estão submetidos ao Controlador, notadamente quanto à finalidade e forma de atuação;
- 29.1.1.2** Conforme estabelecido no Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado da ANPD, cabe ao Operador firmar contratos que estabeleçam, dentre outros assuntos, o regime de atividades e responsabilidades com o Controlador;



- 29.1.1.3** Fica vedada a transferência do processamento de dados;
- 29.1.1.4** Fica vedado o armazenamento de dados do CRF-PR pela Contratada, caso houver, sem a prévia autorização, e em infraestrutura que não esteja fisicamente alocada em território nacional.
- 29.1.2** Respeitando a LGPD, as partes se comprometem com a confidencialidade dos dados dos signatários, não havendo, em regra, compartilhamento de dados, salvo se instituições externas, com legitimidade, a exemplo da Receita Federal, convocarem uma cópia do documento;
- 29.1.3** Informamos que o tratamento dos dados pessoais deverá ocorrer com base no artigo 7º, inciso V, da mesma Lei.
- 29.1.4** Os titulares dos dados fazem jus aos direitos previstos no artigo 18 da referida legislação, bastando solicitar ao DPO do CRF-PR, encaminhando mensagem para os endereços eletrônicos dpo@crf-pr.org.br, ou via formulário eletrônico disponível em: <https://lqpd.crf-pr.org.br:4321/dpo.php>;
- 29.1.5** Os dados são tratados pelo Controlador através de seus prepostos nomeados em Portaria, por observância ao que estabelece o Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento de Dados Pessoais e do Encarregado da ANPD, que regulamenta a função dos agentes de tratamento;
- 29.1.6** Após o fim da vigência do contrato, caso a Contratada possua dados armazenados estes devem ser totalmente excluídos de forma imediata. Após procedimento de eliminação de quaisquer dados do Contratante, que exigirá a comprovação formal por parte da Contratada (Operadora dos dados);
- 29.1.7** Havendo eventual incidente de segurança, o CRF-PR, por meio de seu Controlador, comunicará aos titulares dos dados, bem como à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, com orientação dos Encarregados de dados dos meios utilizados para mitigar os danos, bem como avaliar a complexidade de afronta aos direitos e garantias fundamentais;
- 29.1.8** Recomenda-se a leitura do Aviso de Privacidade dos Dados do CRF-PR, disponível no sítio eletrônico da autarquia, o qual é atualizado periodicamente.

30 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

- 30.1** A despesa decorrente da contratação do objeto correrá à conta da dotação orçamentária nº 6.2.2.1.1.01.04.04.005.002 - Locação de Bens Móveis, Imóveis ou Intangíveis.

31 VALIDADE DA PROPOSTA

- 31.1** Deverá ser de 60 dias, contados a partir da data de sua apresentação.



32 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

- 32.1** Fica eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Paraná, como único e competente para processar qualquer questão oriunda deste Termo de Referência e do respectivo procedimento de contratação, bem como referentes ao contrato a que der origem, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.
- 32.2** O Conselho Regional de Farmácia do Estado do Paraná reserva-se o direito de anular a contratação a qualquer momento, a seu exclusivo critério, não cabendo, nessa hipótese, qualquer recurso ou indenização. Reserva-se ainda, o direito de contratar parcialmente o objeto do certame, caso haja perda de interesse no objeto total.
- 32.3** Integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, a TABELA DE SLA (Service Level Agreement) em anexo.

Curitiba, 03 de junho de 2024.

Sanderval Maia dos Santos

Assessor de Tecnologia da Informação / CRF-PR



TABELA DE SLA (Service Level Agreement)

1. Considerações:

1.1. O descumprimento dos prazos acordados e registrados na tabela de SLA, conforme lançados em chamado na plataforma de gerenciamento e controle de chamados fornecida pela Contratada, ensejará a abertura de um processo administrativo para apuração da responsabilidade. Neste processo, a contratada terá direito a ampla defesa e contraditório, ocasião em que poderá apresentar sua justificativa e evidências sobre as ocorrências apuradas. Após análise do processo, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no Termo de Referência. A aplicação das penalidades será realizada de forma proporcional à gravidade do descumprimento e ao impacto causado, respeitando sempre os limites estipulados no contrato e na legislação vigente;

1.2. A contagem dos prazos é realizada levando em conta dia útil;

1.3. O mecanismo de controle utilizado para fiscalizar a prestação dos serviços, adequados à natureza dos serviços será o Service Level Agreement (SLA) ou Acordo de Nível de Serviço (ANS), em português. A tabela de SLA a seguir apresenta os prazos e níveis de prioridade para cada tipo de solicitação de suporte, manutenção, melhorias e desenvolvimento, de acordo com o setor demandante e o tipo de impacto:



CONSELHO FEDERAL DE FARMÁCIA | CFF
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO PARANÁ | CRF-PR

Setor Demandante	Tipo de Solicitação	Nível de Impacto	Tipo de Impacto	Prazo de Atendimento	Multa (% do valor total do contrato)	Prioridade
CRF-PR	Suporte	Setorial	Operacional	8 dias	0,5%	Baixa
CRF-PR	Suporte	Setorial	Judicial	8 dias	0,5%	Baixa
CRF-PR	Suporte	Setorial	Impacto Externo	8 dias	0,5%	Baixa
CRF-PR	Suporte	Institucional	Operacional	6 dias	0,8%	Baixa
CRF-PR	Suporte	Institucional	Judicial	6 dias	0,8%	Baixa
CRF-PR	Suporte	Institucional	Impacto Externo	6 dias	0,8%	Baixa
CRF-PR	Manutenção	Setorial	Operacional	2 dias	1,5%	Média
CRF-PR	Manutenção	Setorial	Judicial	2 dias	1,5%	Média
CRF-PR	Manutenção	Setorial	Impacto Externo	2 dias	1,5%	Média
CRF-PR	Manutenção	Institucional	Operacional	1 dias	2%	Alta
CRF-PR	Manutenção	Institucional	Judicial	1 dias	2%	Alta
CRF-PR	Manutenção	Institucional	Impacto Externo	1 dias	2,5%	Alta
<i>CRF-PR</i>	<i>Outro (melhorias / desenvolvimentos)</i>	<i>A definir</i>	<i>A definir</i>	<i>A definir</i>	<i>A definir</i>	-
<i>CRF-PR</i>	-	<i>Impacto técnico</i>	<i>A definir</i>	<i>A definir</i>	<i>A definir</i>	-