# TERMO DE REFERÊNCIA

| ÍNDICE | |
|---|---|
| ITEM | DESCRITIVO |
| 1. | OBJETO |
| 2. | ESPECIFICAÇÕES TÉNICAS |
| 2.1. | DESCRIÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS |
| 2.2. | ESPECIFICAÇÕES TÉNICAS DOS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DO GERENCIAMENTO E FUNCIONAMENTO DO SOFTWARE |
| 2.3. | ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS EQUIPAMENTOS |
| 2.3.1. | DESCRITIVOS DOS ITENS |
| 3. | PROGRAMAÇÃO E GERENCIAMENTO. |
| 4. | SUPORTE |
| 5. | CONTEÚDO |
| 6. | DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA |
| 7. | DA CONTRATANTE |
| 8. | DAS COMUNICAÇÕES E REGISTRO DE OCORRÊNCIAS |
| 9. | VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS |
| 10. | DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO |
| 11. | FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO, PRAZO, GARANTIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. |
| 12. | GARANTIA |
| 13. | ENTREGA |
| 14. | ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS) |
| 15. | TREINAMENTOS |
| 16. | DO PAGAMENTO |
| 17. | OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA |
| 18. | OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE |
| 19. | QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS |
| 20. | COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO PROFISSIONAL PARA A ASSINATURA DO CONTRATO |
| 21. | CONFIDENCIALIDADE E SIGILO |

# TERMO DE REFERÊNCIA Nº 016/2023

## 1. OBJETO

1.1 Constitui objeto deste termo de referência apresentar às condições para o Registro de Preço, objetivando a futura e eventual contratação de empresa de gerenciamento de canal eletrônico, instalação e manutenção de equipamentos para transmissão diária de informação e criação de conteúdo, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento, no Edital de Pregão e seus anexos.

1.2 A contratação será realizada em **LOTE ÚNICO**, na modalidade Registro de Preço, conforme descrição e quantitativos abaixo descritos:

| | TABELA RESUMO DA CONTRATAÇÃO | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Item** | **Descrição** | **Unidade de medida** | **Quantidade** |
| **LOTE ÚNICO** | **1** | Licença do software de gestão remota integrada de informação, com comodato de Monitor com Player (tecnologia embarcada). Instalação e manutenção. | Unidade | 400 |
| | **2** | Licença do software de gestão remota integrada de informação, com comodato de Monitor profissional para formação de vídeo wall. Instalação e manutenção. | Unidade | 400 |
| | **3** | Licença do software de gestão remota integrada de informação e gestão de filas com comodato de Monitor com Player e totem para emissão de senhas. Instalação e manutenção. | Unidade | 400 |
| | **4** | Licença do software de gestão remota integrada de informação com comodato de Lousa Digital interativa. Instalação e manutenção. | Unidade | 650 |
| | **5** | Treinamentos envolvendo a equipe técnica da contratante e a contratada. | Hora | 50 |

## 2. ESPECIFICAÇÕES TÉNICAS

## 2.1. DESCRIÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1.1 Gerenciamento de canal eletrônico, instalação e manutenção de equipamentos para transmissão diária de informação em modelo de comodato, criação de conteúdo educativo, informativo e a edição de identidade visual para o canal.

2.2 Os pontos de transmissão deverão ser compostos por softwares, conjunto de equipamentos de grau profissional, suportes e periféricos conforme especificações do edital.

2.3 O gerenciamento das informações deverá ser feito através de software.

2.4 O suporte técnico remoto e presencial deverá estar habilitado para atendimento das 08h00 às 18h00 e, excepcionalmente, em modo de sobreaviso nos demais horários, todos os dias da semana de forma ilimitada durante a vigência do contrato no local de instalação.

2.5 Os equipamentos poderão ser utilizados em locais diferentes, conforme necessidade desta administração e realocados quando necessários.

## 2.2 ESPECIFICAÇÕES TÉNICAS DOS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DO GERENCIAMENTO E FUNCIONAMENTO DO SOFTWARE

2.2.1 Software de gerenciamento. (deve ser compatível em todos os equipamentos ofertados).

a) Acesso ao sistema por login e senha de usuário via WEB;

b) Monitoramento em tempo real com visualização das telas (print).

c) Dashboard com localização dos pontos por mapa indicando locais de instalação.

d) Permitir reinicialização do player remotamente.

e) Permitir cadastro ilimitado de usuários por nível hierárquico de acesso;

f) Possuir função que permita estruturar perfil de usuário;

g) Permitir cadastro de pontos e grupos;

h) Permitir cadastros de campanhas/mídias por categorias e com os seguintes formatos: PNG, JPG, PDF, MP4, HTML.

i) Possuir no cadastro de conteúdo, datas de início e término e descrição;

j) Permitir fazer as grades de mídia em looping;

k) Permitir inserir ou remover mídias ou campanhas.

l) Permitir gerenciamento da grade de programação através de carrossel.

m) Atualização da grade deverá ser em no máximo 5 minutos;

n) Possuir integração com dados RSS;

o) Campo para inserir notícias manualmente com fotos e texto separadas por categoria data e horário de exibição.

p) Atualização de software(s) de maneira on-line via Web;

q) Implementação constante de melhorias técnicas em hardware e software.

r) Sistema de chamada de senha integrado para gerenciamento de filas.

s) Integração com totem emissor de senha, com opção de customização da tela de chamada.

t) Permitir criação de guichês de atendimento ilimitados por nome ou número.

u) Relatórios de atendimento do sistema de senha, classificados por atendimento guichê ou usuário.

v) Permitir layouts partilhados com barras laterais e inferiores para informação diversa.

w) Indicação de status dos players (online ou Off-line).

x) Banco de dados com conteúdo pronto para utilização mínimo 1.000 unidades. (material vídeo e animações de cunho educativo e entretenimento).

y) Permitir filtro de notícias com disparo de e-mail para o administrador.

z) Permitir filtro para palavras indesejadas na captura de notícias por RSS.

aa) Continuar exibindo conteúdo mesmo sem conexão com internet.

bb) Permitir streaming de vídeo ao vivo através de link.

cc) Permitir receber mensagens e chamado de suporte técnico diretamente através dos equipamentos que possuem tecnologia touch screen.

dd) Exibição da playlist em formato de linha de tempo, com pré-visualização.

ee) Possibilitar abertura de chamado técnico, diretamente através do cadastro do player.

ff) Relatório de execução de conteúdos, filtrados por data, player ou conteúdo.

gg) Relatório de chamado técnico, filtrado por data.

hh) Relatório de log do sistema filtrado por usuário.

ii) Possibilitar visualização do tamanho e tempo total de uma playlist.

jj) Permitir exibição e integração com Tabelas e API – XML e HTML.

2.2.2 O software deve ser de propriedade da empresa contratada sendo vetada a utilização de consórcio ou softwares alugados. A comprovação deve se dar a título de propriedade, nota fiscal ou registro de patente, apresentado no momento da entrega das propostas de preços.

## 2.3 ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS EQUIPAMENTOS

### 2.3.1 Descritivos dos itens

2.3.1.1 Tela tipo: LED ou LFD superior de “Grau Comercial” (suporta de 16 a 24 horas de funcionamento diários); não sendo permitido o uso de televisores convencionais, tamanho da tela (mínimo): 43 polegadas, Resolução da Imagem: 1920x1080 pixels (Full HD; Vídeo: HDMI.) Player embarcado compatível com a solução e softwares.

2.3.1.2 Totem de senha com tela touch mínimo 8” polegadas e impressora térmica com guilhotina automática mínimo 48 mm , o totem deve ser em aço com pintura automotiva, possuir no mínimo 1,0m altura.

2.3.1.3 Monitor para Vídeo Wall: Tela tipo: LED ou LFD de “Grau Comercial” (suporta 24 horas de funcionamento diário), antirreflexo; Tamanho da tela: 49 polegadas; Bordas na junção: 3,5mm ou inferior; Resolução da Imagem: 1920x1080 pixels (Full HD); Conexões: 2 x HDMI, RJ45 ou Wifi ;Suporte: VESA; Alimentação: bi volt automático (100~240v).

2.3.1.4 Tela interativa (lousa digital) de no mínimo 65 polegadas, resolução UHD, com vidro de proteção de 3mm, deve permitir até 40 toques simultâneos, integração com celulares e computadores, sem necessidade de cabos, permitir conexão com sistemas operacionais, android, Windows ou IOS. Software nativo de lousa digital, permitindo download de arquivos em diversos formatos de imagem, opção de escolha de escrita com formato de canetas e pinceis com 2 cores distintas, templates pré-definidos para aulas de matemática, língua portuguesa e esportes. Função de pesquisa na internet através da palavra escrita na lousa. Permitir recortar e colar e copiar imagens e arquivos. Permitir integração com Software de gerenciamento. Permitir edição de tela de inicializar e imagem de fundo da área de trabalho. Possuir memória interna de no mínimo 32 GB para salvar trabalhos, permitir download de aplicativos educativos. Resolução mínima de 3840 x 2160 (UltraHD) em formato 16:9 , fluente na escrita e controle do touch, acompanhar 2 canetas para uso na tela. Fonte de energia 100 a 240 v, brilho de tela 350cd/m², Entradas HDMI e USB, USB touch. Não sendo permitido equipamento com película touch ou adaptações em monitores comuns ou projetores

2.3.1.5 Suporte pedestal para tela interativa com rodizio resistente para transporte, pintura de alta resistência a riscos e com regulagem de altura e prateleira para apoio de computadores. Periféricos como suportes, parafusos, cabos e todos os demais materiais necessários à instalação.

2.3.1.6 Equipamentos deverão ser novos de primeiro uso, com garantia durante a vigência do contrato. A empresa deve fornecer todos os softwares e aplicativos necessários para os funcionamentos dos equipamentos.

2.3.1.7 Como estimativa de equipamentos e periféricos para cada ponto de conjunto de transmissão tem-se:

a) 01 cabo HDMI de no mínimo 3 metros;

b) 5 metros de cabo de rede modelo Cat5E com conetor RJ45;

c) 2 caixas de sobrepor com tomadas três pinos 10 amperes;

d) 1 caixa de sobrepor para conexão RJ45;

e) 5 metros de tubos eletroduto de 3\4;

f) 10 abraçadeiras para eletroduto;

g) 15 parafusos e buchas 6mm;

h) 10 metros de cabo tipo PP 1,5mm três vias;

i) 1 suporte VESA de parede para monitores;

j) Suporte pedestal para tela interativa.

2.3.1.8 A quantidade estimada pode sofrer variação de até 25% (vinte e cinco) para mais ou menos.

## 3. PROGRAMAÇÃO E GERENCIAMENTO.

3.1 Criação de toda a identidade visual da programação a todos os clientes:

a) Designer de todas as telas que transmitirão informações.

b) Adaptação dos conteúdos de notícias gerada pelos sites de informação (automático).

c) Criação e atualização de conteúdo educacional e informativo (100 unidades mês)

d) Criação e edição de conteúdo diário e ininterrupto para todos os pontos, com informações e telas de avisos, sendo avisos distintos para cada local de exibição.

e) Canal Próprio de Notícias para alimentar a grade de programação.

f) Banco de dados com no mínimo 1000 unidades de vídeos ou animações de cunho educativo e de entretenimento integrado ao software de gerenciamento.

## 4. SUPORTE

4.1 Possuir na ocasião da assinatura do contrato, sede, filial ou uma estrutura de suporte técnico na cidade onde serão instalados os equipamentos, com a finalidade de executar suporte presencial em caso de ocorrências em até 1 (um) dia útil após a abertura do chamado técnico.

## 5. CONTEÚDO

5.1 Os conteúdos deverão seguir os seguintes parâmetros de criação e edição:

a) Vídeos em formato 16:9 na codificação .mp4 codec h.264 resolução full hd (1920x1080), com tempo variado entre 15 e 45 segundos, utilizando recursos de animação gráfica 2D ou 3D com inserção de caracteres como títulos e legendas.

b) Os templates para a veiculação de avisos e notícias, deverão ser em formato de RSS em HTML 5, com captura automática de imagem e textos.

c) As imagens estáticas deverão ser criadas no formato .JPG ou .PNG no tamanho

1920x1080 / 96dpi em alta resolução.

## 6. DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

6.1 Prover central de atendimento para suporte técnico telefônico aos clientes corporativos.

6.2 Fazer a entrega dos objetivos e funcionalidades de modo a cumprir na integralidade os objetivos definidos neste edital e no plano de negócios a ser apresentado em momento oportuno.

6.3 Suporte de garantia remoto e presencial para o conjunto instalado durante todo o período contratado e sem limite de horas.

## 7. DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

7.1 Fazer a gestão do contrato de serviço pelo tempo de vigência;

7.2 Prover as necessidades técnicas necessárias para o pleno funcionamento do sistema quanto à rede computacional junto à empresa fornecedora;

7.3 Prover as informações respeitando processos de segurança e integridade a serem disponibilizadas;

## 8. DAS COMUNICAÇÕES E REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

8.1 A abertura dos registros de ocorrências será de responsabilidade da CTD.

8.1.1 Todo registro de ocorrências será eletrônico e poderá ser aberto diretamente pelo sistema ou por telefone através da central de atendimento, que deverá ser disponibilizado pela contratada.

## 9. VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. A vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, conforme legislação vigente.

## 10. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

**10.1 ETAPA 1 –** Disponibilização por parte da Contratante dos recursos de Datacenter:

10.1.1 Resultados esperados: Demanda de servidores da contratante em pleno

funcionamento no ambiente de Datacenter.

10.1.2 Atividades mínimas previstas: Provisionamento junto ao fornecedor referente às configurações do(s) servidor(es) e sua(s) disponibilização(ções) para uso em produção.

10.1.3 Prazo de execução: mínimo de 3 dias úteis após a assinatura do contrato

**10.2 ETAPA 2 –** Instalação pela empresa contratada da solução no ambiente computacional (datacenter) da CTD:

10.2.1 Resultados esperados: Plena instalação e configuração dos servidores da contratada para iniciar os trabalhos do projeto de Solução para Transmissão Diária de

Informação.

10.2.2 Atividades mínimas previstas: Instalação dos serviços da Empresa fornecedora nos servidores disponibilizados pela Contratante.

10.2.3 Prazo de execução: máximo de 15 dias corridos após a assinatura do contrato.

**10.3 ETAPA 3 –** Atualização do portfólio de produtos da Contratante.:

10.3.1 Resultados esperados: Possuir material adequado que permita a comercialização do serviço e sua devida divulgação.

10.3.2 Atividades mínimas previstas: Atualização de portfólio com o novo serviço de

Solução para Transmissão Diária de Informação e, elaboração de materiais publicitários para sua comercialização.

10.3.3 Prazo de execução: 15 dias após a assinatura do contrato.

**10.4 ETAPA 4 –** Capacitação da equipe Técnica da Contratante:

10.4.1 Resultados esperados: A equipe técnica da Contratante deve ter o conhecimento de todo o serviço de Solução para Transmissão Diária de Informação e seu processo de instalação e manutenção para que possa sanar as demandas e incidentes que possam vir a ocorrer.

10.4.2 Atividades mínimas previstas: Treinamentos, preferencialmente virtuais (EAD), mas com um módulo presencial para que se possa ter conhecimento sobre o funcionamento do serviço de Solução para Transmissão Diária de Informação como um todo.

10.4.3 Prazo de execução: 6 dias úteis após a emissão da solicitação por parte dos fiscais da CTD.

**10.5 ETAPA 5** – Instalação dos equipamentos:

10.5.1 Resultados esperados: A empresa contratada entrega os equipamentos instalados no cliente.

10.5.2 Atividades mínimas previstas: A contratada realiza a instalação dos equipamentos negociados no contrato, incluindo o software de gestão web da Solução para Transmissão Diária de Informação.

10.5.3 Prazo de execução: máximo de 15 dias corridos a partir da formalização da emissão de uma Ordem de Serviço.

## 11. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO, PRAZO, GARANTIA E LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

11.1 Este Registro de Preços gerará diversos contratos, que serão solicitados conforme necessidade de demanda.

11.2 A contratada deverá disponibilizar os serviços / as licenças que serão entregues sob demanda, após a assinatura do contrato, em até quinze (15) dias corridos após a contratante disponibilizar o servidor no Datacenter, conforme especificado na ETAPA 2 do item 10.2.

11.3 A execução será baseada em modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de

qualidade exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução e gestão dos recursos necessários.

11.4 Como serviço complementar, mas essencial, tem-se os TREINAMENTOS da Equipe Técnica da Contratante e do Cliente Final, devendo ser realizado sob demanda após a instalação do produto, sendo especificado na ETAPA 4 do item 10.4.

| | **RESUMO DA CONTRATAÇÃO** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **UNIDADE DE MEDIDA** | **QTD.** | **PRAZO DE EXECUÇÃO** |
| **LOTE ÚNICO** | **1** | Licença do software de gestão remota integrada de informação, com comodato de Monitor com Player (tecnologia embarcada). Instalação e manutenção. | Unidade | 400 | 15 dias corridos após a contratante disponibilizar o servidor no Datacenter, conforme especificado na ETAPA 2 do item 10.2. |
| | **2** | Licença do software de gestão remota integrada de informação, com comodato de Monitor profissional para formação de vídeo wall. Instalação e manutenção. | Unidade | 400 | 15 dias corridos após a contratante disponibilizar o servidor no Datacenter, conforme especificado na ETAPA 2 do item 10.2. |
| | **3** | Licença do software de gestão remota integrada de informação e gestão de filas com comodato de Monitor com Player e totem para emissão de senhas. Instalação e manutenção.. | Unidade | 400 | Entrega e instalação em 15 dias corridos a partir da formalização da emissão de uma Ordem de Serviço. |
| | **4** | Licença do software de gestão remota integrada de informação com comodato de Lousa Digital interativa. Instalação e manutenção. | Unidade | 650 | Entrega e instalação em 15 dias corridos a partir da formalização da emissão de uma Ordem de Serviço. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **5** | Treinamentos envolvendo a equipe técnica da contratante e a CTD Turmas com até 10 participantes | hora | 50 | 06 dias úteis após assinatura da Ordem de Serviço |

## 12. GARANTIA

12.1 A empresa vencedora é responsável pela qualidade e integridade do serviço/produto durante o período de validade e, inclusive, pelo seu transporte. Constatado qualquer problema, cabe à empresa contratada efetuar a troca/substituição nos termos desta contratação e da legislação vigente.
12.2 Deverá também se responsabilizar pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto (serviços/bens, conforme aplicável), de acordo com os artigos 12, 13, 14, 17 e 27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

## 13. ENTREGA

13.1 Os produtos devem ser entregues diretamente no cliente, em endereço a ser informado pela CTD, mais precisamente onde será realizado o serviço de instalação.

13.2 A localização da instalação do produto final envolve todo o Estado do Paraná, sendo majoritariamente composta por municípios da Região Metropolitana de Londrina.

## 14. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

14.1 O suporte técnico remoto será prestado pela Contratada durante 5 (cinco) dias por semana (segunda a sexta-feira) – das 08:00 às 18:00 horas, mediante requisição (chamado) via internet ou telefone, devidamente registrado em sistema de gerenciamento de chamados que deverá ser disponibilizado pela contratada, no qual será feito o acompanhamento de cumprimento dos ANS.

14.2 O suporte técnico a ser prestado pela Contratada tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento do sistema.

14.3 O suporte técnico será acionado por equipe da CTD destacada para essa finalidade que receberá comunicação dos usuários internos, procederá a um primeiro nível de análise do problema e, na impossibilidade de solucioná-lo, efetuará o pedido de atendimento por meio do sistema de abertura de chamados fornecido pela Contratada, informando minimamente: o nome do solicitante; a unidade solicitante, o relato do problema e outras informações necessárias para resolução do problema.

| **NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS) – horas úteis** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Criticidade** | **Meta a Cumprir** | **Esclarecimento de Dúvidas** | **Correção de Erros** | **Faixa de Multa por Descumprimento** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **BAIXA** | Chamados destinados a esclarecimento de dúvidas, avaliação de ambiente, implementação de procedimentos de evolução de versão de software e aplicação de melhorias e correções de erros, todos com vistas a prevenir a ocorrência de problemas. | 24 h | 24h | Desconto de 0,02% - por hora de atraso iniciando-se a contagem a partir do prazo limite para correção de erros (a aplicação do percentual será aplicado sobre o valor total do contrato) |
| **MÉDIA** | .Chamados referentes a problemas que afetam atividades críticas na infraestrutura da solução ou esclarecimento de dúvidas, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho. | 12 h | 16 h | Desconto de 0,05% - por hora de atraso. Iniciando-se a contagem a partir do prazo limite para correção de erros (a aplicação do percentual será aplicado sobre o valor total do contrato) |
| **ALTA** | Chamados para restabelecer serviço crítico que esteja parado, esclarecimento de dúvidas que venham a impactar no funcionamento, apresentando falha de funcionamento ou impactando diretamente em toda a infraestrutura da CTD. | 8 h | 12 h | Desconto de 0,08% - por hora de atraso. Iniciando-se a contagem a partir do prazo limite para correção de erros por hora de atraso (a aplicação do percentual será aplicado sobre o valor total do contrato). |

14.4 Todos os prazos para atendimento do suporte técnico começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente deste ter sido feito via sistema de atendimento de chamados da Contratada ou por telefone nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.

14.5 Considera-se um problema plenamente solucionado quando os sistemas e serviços forem restabelecidos sem restrições e de forma definitiva, ou seja, quando não se tratar de uma resolução paliativa.

14.6 Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização da CTD, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA.

14.7 Ao final do atendimento e resolução da ocorrência, o responsável da CONTRATADA realizará, em conjunto com o responsável da CTD, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.

14.8 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CTD fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.

14.9 Se o problema for resolvido por meio de solução provisória (contorno), para qualquer nível de criticidade, a CONTRATADA deverá resolver definitivamente o problema no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da abertura do chamado. Eventuais prorrogações deste prazo deverão ser negociadas previamente com a CTD, mediante apresentação de justificativas e plano de solução.

14.10 Por necessidade de atendimento ou acordo entre as partes, poderá ser solicitado, para a realização de suporte técnico, o escalonamento do chamado para níveis superiores ou inferiores de severidade.

14.11 Não sendo possível à solução do problema pelo suporte remoto, será necessária a presença do técnico da CONTRATADA nas instalações da CTD ou do cliente, sem custos adicionais à contratante.

## 15. TREINAMENTOS

15.1. O treinamento é a transferência de conhecimentos relativos à utilização da Solução e equipamentos, que a CONTRATADA passará para os empregados indicados pela CTD.

15.2. A CTD irá disponibilizar local com toda a infraestrutura necessária, para a realização dos treinamentos.

15.3. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de treinamento englobando todos os perfis para os usuários. A CTD deverá homologar o plano de treinamento.

15.4. A CONTRATADA deverá aplicar no mínimo a estrutura proposta.

15.5. A CONTRATADA será responsável pelas despesas relativas à participação dos instrutores, tais como hospedagem, transporte, diárias, etc.

15.6. Todo material necessário à realização do treinamento deverá ser fornecido pela CONTRATADA, obrigatoriamente em português.

15.7. Se durante o processo de treinamento, a critério da CTD, verificar-se que o aproveitamento seja insatisfatório de qualquer dos instrutores, tal fato será comunicado a CONTRATADA que deverá providenciar a substituição do instrutor no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a notificação emitida pelos fiscais do contrato.

15.8. Se durante o processo de treinamento, a critério CONTRATADA, verificar-se o aproveitamento insatisfatório de qualquer dos profissionais no manuseio ou operação da Solução, tal fato será comunicado para que sejam tomadas as providências cabíveis.

15.9. A Contratada deverá prestar serviços de treinamento aos funcionários da CTD conforme com o intuito de assegurar a transferência de conhecimento os servidores.

15.10. Os treinamentos deverão abranger multiplicadores de conhecimento do corpo de funcionários da CTD.

15.11. Deverá ser definida uma carga horária mínima a ser provida pela CONTRATADA no seu plano de capacitação, necessária para o desenvolvimento do nível esperado de conhecimento. São apresentadas também as habilidades que se espera que os profissionais adquiram após a execução do treinamento correspondente.

## 16. DO PAGAMENTO

16.1 O pagamento será efetuado mediante apresentação de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e), emitida e entregue impreterivelmente até o último dia útil do mês da prestação de serviço, para pagamento no dia 20 (vinte) do mês subsequente, da seguinte forma:
16.1.1 a ) Para os itens 01 (um), 02 (dois), 03 (três) e 04 (quatro) de forma parcelada em 12 (doze meses) meses, acompanhado da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e).
16.1.2 b) Para o item 05 (cinco) em parcela única após a prestação dos serviços e a emissão do termo de recebimento acompanhado da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e).

| | **TABELA RESUMO DA CONTRATAÇÃO** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Item** | **Descrição** | **Unidade de medida** | **Quantidade** | **Pagamento** |
| **LOTE ÚNICO** | **1** | Licença do software de gestão remota integrada de informação, com comodato de Monitor com Player (tecnologia embarcada). Instalação e manutenção. | Unidade | 400 | Mensal Após emissão do Termo de Recebimento. |
| | **2** | Licença do software de gestão remota integrada de informação, com comodato de Monitor profissional para formação de vídeo wall. Instalação e manutenção. | Unidade | 400 | Mensal Após emissão do Termo de Recebimento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **3** | Licença do software de gestão remota integrada de informação e gestão de filas com comodato de Monitor com Player e totem para emissão de senhas. Instalação e manutenção. | Unidade | 400 | Mensal Após emissão do Termo de Recebimento. |
| | **4** | Licença do software de gestão remota integrada de informação com comodato de Lousa Digital interativa. Instalação e manutenção. | Unidade | 650 | Mensal Após emissão do Termo de Recebimento. |
| | **5** | Treinamentos envolvendo a equipe técnica da contratante e a contratada. | Hora | 50 | Após emissão do Termo de Recebimento da OS , conforme utilização. |

16.2 A realização do pagamento está condicionada:
a) À aprovação/ateste da NF-e;
b) À manutenção das condições de habilitação e ao cumprimento do item 17 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA;
c) À emissão do Termo de Recebimento, se aplicável;
d) Ao cumprimento do ANS ou ANSE, se aplicável, considerando os eventuais descontos;
e) Apresentação de relatório detalhado, se aplicável.
16.3 A NF-e deve ser emitida para:
Companhia de Tecnologia e Desenvolvimento – S.A.
CNPJ 03.311.327/0001-72 Inscrição Estadual: Isenta
Rua Damaris Rosa de Menezes Monteiro, 333, Bairro Lindoia
Londrina – Paraná
CEP 86.031-216
16.3.1 A NF-e deverá ser adequada ao objeto contratado.
16.3.1.1 No caso de comercialização de software, operação de licenciamento ou de cessão de uso, a NF-e deverá ser emitida como prestação de serviço conforme decisão do STF – ADI nº 1945.
16.3.2 Deverão ser enviados para o e-mail nfe@ctd.net.br os arquivos PDF e XML da NF-e, observando as disposições técnicas e os modelos estabelecidos nos regulamentos tributários aplicáveis.
16.3.2.1 Notas Fiscais não enviadas para o e-mail nfe@ctd.net.br,, serão consideradas como não recebidas.

## 17. OBRIGAÇÕES CONTRATADA

### 17.1. São obrigações da Contratada:

17.1.1 Cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de

Referência;

17.1.2 Indicar e manter preposto apto a representá-la junto ao Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em conformidade com a 13.303/2016.

17.1.3 Indicar e manter gerentes de projeto que estarão à frente de sua equipe;

17.1.4. Propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

17.1.5 Atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

17.1.6. Fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pelo Contratante;

17.1.7 Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer ocorrências que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;

17.1.8. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo de seu preposto e demais profissionais, em decorrência da relação contratual, podendo, nesses casos, o Contratante abater o valor correspondente dos pagamentos devidos;

17.1.9. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação, em conformidade com a Lei 13.303/2016;

17.1.10. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos itens objeto de contratação, conforme especificado neste Termo de Referência, sendo de sua exclusiva responsabilidade o dimensionamento da equipe para execução adequada dos itens contratados, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos;

17.1.11. Manter a produtividade e as capacidades mínimas da solução tecnológica durante a execução do contrato, conforme os requisitos técnicos estabelecidos e os níveis de serviço;

17.1.12. Instruir seus profissionais quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas das repartições públicas nas quais atuarão;

17.1.13. Substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pelo Contratante;

17.1.14. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;

17.1.15. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas;

17.1.16. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência;

17.1.17. Responsabilizarem-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros contra o Contratante, procedentes da realização dos trabalhos do objeto deste Termo de Referência;

17.1.18. Informar, com antecedência mínima de 3 (três) meses do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual;

17.1.19. Submeter-se à legislação brasileira e à justiça brasileira, que prevalecerão sobre quaisquer outras, nos contratos que vierem a ser firmados decorrentes deste Termo de Referência.

17.1.20. Submeter seus prepostos e demais funcionários a usarem uniformes, onde conste o nome da CONTRATADA em conjunto com a CTD, bem como a utilização de crachás no mesmo molde do uniforme.

17.1.21. Fornecer planilha de composição de custos a qualquer momento durante a vigência do contrato de modo que, caso não atendida a solicitação, seja o não cumprimento passível de sanção por parte do ente público contratante.

17.1.22. Arcar com todos os encargos de transporte, alimentação, e ouros que houver, para a perfeita disponibilização integral do objeto deste Termo de Referência.

## 18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1.1 Nomear os Fiscais de Contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, em conformidade com a Lei 13.303/2016, este Termo de Referência e com o Edital de Pregão;

18.1.2. Encaminhar formalmente as demandas referentes aos itens, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

18.1.3. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues pela Contratada, considerando os pareceres emitidos pelos representantes dos clientes da CTD;

18.1.4. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme procedimentos de aceitação descritos neste Termo de Referência;

18.1.5 Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

18.1.6. Liquidar o pagamento à Contratada, considerando as condições e os prazos preestabelecidos neste Termo de Referência;

18.1.7. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento dos itens objeto do contrato;

18.1.8. Notificar às Contratadas quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato, bem como eventuais ocorrências relativas a comportamento inadequado de seus profissionais;

18.1.9. Envidar esforços para viabilizar o acesso dos profissionais da Contratada às dependências dos clientes da CTD onde serão realizados os trabalhos, quando necessário, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos;

18.1.10 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos profissionais da Contratada necessários para execução do objeto deste Termo de Referência.

## 19. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

19.1 As exigências de Qualificação Técnica (atestados) referem-se às parcelas dos serviços considerados mais relevantes e indispensáveis para garantir a qualidade e a segurança da contratação.

19.2 Apresentação de, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, em nome da proponente, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando mínimo de 12 meses de fornecimento de solução com no mínimo 50 unidades da Lousa Digital.
19.3 Cada atestado deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
a) O contratante, Razão Social e CNPJ;
b) Responsável pela assinatura, endereço de e-mail e telefone de contato;
c) Discriminação do serviço prestado;
d) Volume ou quantidade de serviços realizados;
e) Período de realização dos serviços;
f) Será admitido o somatório de atestados.
19.3 Apresentação de, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnico-Profissional, em nome do profissional indicado, com formação em engenharia elétrica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento/prestação de serviços de Solução para Transmissão Diária de Informação ou Gerenciamento de Canal Eletrônico de Comunicação durante o período de, no mínimo,12 (doze) meses.
19.4 Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
a) O contratante, Razão Social e CNPJ;
b) Responsável pela assinatura, endereço de e-mail e telefone de contato;
c) Discriminação do serviço prestado;
d) Volume ou quantidade de serviços realizados;
e) Período de realização dos serviços;
f) Será admitido o somatório de atestados.
g) Para efeito de similaridade, serão aceitos atestados de prestação de serviços de Gerenciamento de Canal Eletrônico de Comunicação

## 20. COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO PROFISSIONAL PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA

20.1 Deverá ser comprovado vínculo (com formação em engenharia elétrica) entre o profissional responsável técnico e a empresa licitante, através de uma das seguintes formas:
20.2 Como componente do quadro técnico, através de certidão de registro de pessoa jurídica em nome da proponente, expedida pelo conselho profissional competente, onde conste o nome do profissional;
20.3 Como sócio, através da cópia do contrato social, ou registro de empresa individual;
20.4 Como empregado, através de cópia da carteira de trabalho;
20.5 Como contratado, por meio de contrato de prestação de serviços, contendo prazo de duração igual ou superior ao da vigência do contrato objeto da contratação; 20.6 Declaração de comprometimento, assinada pela proponente e pelo profissional, firmando a obrigação de que, na eventual contratação, haverá a formalização do vínculo de prestação de serviços do profissional à proponente.

## 21. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

21.1. A CTD e a Contratada comprometem-se a cumprir com as obrigações e requisitos das legislações de proteção de informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) vigentes, incluindo, mas não se limitando à Lei Federal n° 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD”), Lei Federal n° 12.965, de 23 de abril de 2014 (“Marco Civil da Internet”), Lei Federal n° 8.078, de 11 de setembro de 1990 (“Código de Defesa do Consumidor”), Lei Complementar n° 166, de 08 de abril de 2019 (“Lei do Cadastro Positivo”), Lei Federal n° 12.527, de 18 de novembro de 2011 (“Lei de Acesso à Informação”) e Decreto n° 7.962, de 15 de março de 2013 (“Decreto Comércio

Eletrônico”), conforme aplicável.

21.2. A Contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar sem a anuência formal do Contratante.

21.3. A Contratada deverá observar as instruções que serão expedidas pelo Controlador de Dados, nos termos do art. 5°, inciso VI da LGPD.

Londrina, 13 de Novembro de 2023

_____

Lupercio Barusso Junior
Gerente de Negócios

Documento assinado eletronicamente por **Lupercio Barusso Junior**, **Gerente de Negócios**, em 17/11/2023, às 09:37, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **11585056** e o código CRC **F12C6951**.

**Referência:** Processo nº 47.000170/2023-52 SEI nº 11585056