

Anexo I – Termo de Referência

1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. **Contratação de Serviço de suporte técnico e manutenção da plataforma de telefonia IP SmartCore V4.1, na modalidade PABX em nuvem (hospedagem gerenciada), contemplando a infraestrutura de hospedagem em data center, atualizações de software, garantia de disponibilidade e segurança e suporte para 800 (oitocentas) licenças de usuários.**
- 1.2. **Especificações técnicas do serviço:** As especificações técnicas do serviço constam no subitem 4.2 deste Termo de Referência.
- 1.3. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, nos termos do art. 6º, XIII da Lei nº 14.133/2021.
- 1.4. **Natureza do Objeto:** Contratação de Serviço sem dedicação exclusiva de mão de obra.
- 1.5. **Enquadramento da contratação para fins de vigência:** Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como contínuos, visto que atenderão à necessidade permanente do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.
- 1.6. **Prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação:** O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.7. **Do local e horário de entrega:** Considerando que o objeto da contratação é um serviço de PABX em nuvem, a sua prestação ocorrerá de forma remota e contínua. O serviço será disponibilizado via internet para a Sede do TRE-PR e todas as suas unidades no estado do Paraná que utilizam a solução de telefonia IP. A plataforma de telefonia deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O suporte técnico para atendimento a incidentes deverá ser prestado conforme os prazos de resposta e solução definidos no SLA (*Service Level Agreement* / Acordo de Nível de Serviço) constante no subitem 3.2.2.2.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (JUSTIFICATIVA)

- 2.1. A presente contratação é fundamental para garantir a continuidade da prestação dos serviços de telefonia IP do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), considerados essenciais para o cumprimento de sua missão institucional e para a qualidade do atendimento aos públicos interno e externo.
- 2.2. A necessidade da contratação é premente e inadiável, uma vez que o contrato vigente (nº 03/2021), que assegura a operação da plataforma de telefonia, encerra-se em 25 de janeiro de 2026, sem possibilidade de prorrogação. A não efetivação de um novo contrato em tempo hábil resultaria, a médio prazo, na paralisação completa dos serviços de comunicação, causando grave prejuízo à imagem e às atividades do Tribunal, além de forçar uma contratação emergencial, geralmente mais onerosa.
- 2.3. O Estudo Técnico Preliminar (ETP) analisou as soluções de mercado viáveis e concluiu que a manutenção do modelo atual, por meio da contratação do serviço de hospedagem

gerenciada da licença SmartCore, é a solução mais adequada e econômica para atender a esta demanda.

- 2.4. Adicionalmente, a solução recomendada apresenta risco operacional nulo, pois elimina a necessidade de um projeto de migração complexo, custoso e de alto risco, garantindo a continuidade do serviço sem qualquer impacto ou interrupção para os usuários.
- 2.5. Por fim, a contratação assegura o aproveitamento de um ativo de software (licença perpétua SmartCore) de propriedade do Tribunal, que foi recentemente modernizado e atende plenamente às necessidades da instituição, evitando o descarte antieconômico de um recurso funcional.
- 2.6. Desta forma, a contratação se fundamenta na necessidade de manter um serviço público essencial em operação, por meio da solução que se demonstrou a mais vantajosa sob os aspectos econômico, técnico e de gestão de riscos.
- 2.7. Por fim, esta contratação alinha-se diretamente ao Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Paraná 2021-2026 (Anexo da Portaria nº 104/2025). Ao garantir a continuidade de uma infraestrutura de comunicação moderna, eficiente e segura, a iniciativa contribui para o alcance de múltiplos Objetivos Estratégicos (OE), com destaque para o **OE 2** (Fortalecimento da relação com a sociedade), o **OE 7** (Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da infraestrutura), o **OE 9** (Aperfeiçoamento da gestão orçamentária), por se tratar da solução de melhor custo-benefício, e o **OE 10** (Fortalecimento da estratégia de TIC e proteção de dados).

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

3.1. Da solução: Contratação de serviço de suporte técnico e manutenção da plataforma de telefonia IP SmartCore V4.1, na modalidade PABX em nuvem (hospedagem gerenciada), contemplando a infraestrutura de hospedagem em data center, atualizações de software, garantia de disponibilidade e segurança e suporte para 800 (oitocentas) licenças de usuários, conforme obrigações e especificações constantes neste Termo de Referência.

3.2. Das especificações técnicas do serviço:

3.2.1. Do escopo do serviço: A contratada deverá garantir o pleno funcionamento e a estabilidade de todas as funcionalidades atualmente em uso na plataforma SmartCore do TRE-PR. As funcionalidades incluem, mas não se limitam a:

- a) URA (Unidade de Resposta Audível);
- b) Correio de Voz;
- c) Siga-me e Transferência de Chamadas;
- d) Grupos de Captura;
- e) Gravação de Chamadas para os ramais designados;
- f) Bilhetagem e Geração de Relatórios de Chamada;
- g) Softphone.

3.2.2. Da abrangência do serviço: O serviço contratado contempla, além de outros serviços especificados na sequência, a manutenção preventiva e corretiva do Ambiente de Hospedagem Gerenciada e Suporte Técnico à Plataforma de Comunicação Unificada SmartCore, conforme especificado a seguir:

3.2.2.1. *Da Manutenção Preventiva e gestão do ambiente:* A Contratada é responsável pela execução contínua da manutenção preventiva de toda a infraestrutura tecnológica que suporta a solução SmartCore, visando garantir a alta disponibilidade, o desempenho e a segurança do serviço, independentemente de solicitação da Contratante. Esta obrigação inclui, no mínimo:

- a) Gestão de Atualizações e Patches: Aplicar proativamente todas as atualizações e correções de segurança (patches) necessárias para a plataforma, os sistemas operacionais, virtualizadores, bancos de dados, firewalls e demais componentes da infraestrutura de hospedagem, a fim de mitigar vulnerabilidades e garantir a estabilidade do ambiente;
- b) Monitoramento Proativo 24x7: Realizar o monitoramento ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana) da saúde e do desempenho de todos os ativos de infraestrutura, incluindo, mas não se limitando a, uso de CPU, memória, armazenamento e tráfego de rede, para identificar e corrigir potenciais falhas antes que estas impactem os usuários;
- c) Gestão de Backups: Efetuar e gerenciar rotinas de backup diárias de todas as configurações, dados e aplicações da Contratante. Os backups deverão ser armazenados em local seguro e distinto da infraestrutura de produção, com uma política de retenção mínima de 30 (trinta) dias corridos para gravações de ligações e 180 (cento e oitenta) dias corridos para registros de chamadas e logs da plataforma;
- d) Janelas de Manutenção: As manutenções preventivas que exijam a indisponibilidade programada do serviço deverão ser realizadas, preferencialmente, em horários de baixo impacto para o Contratante, mediante comunicação e agendamento prévio com o fiscal do contrato com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

3.2.2.2. *Da Manutenção Corretiva e suporte técnico:* A Contratada deverá prover serviço de manutenção corretiva para solucionar quaisquer falhas, erros ou indisponibilidades do serviço, restabelecendo seu pleno funcionamento nos prazos estabelecidos a seguir (Acordo de Nível de Serviço - SLA), podendo ser acionada pelo contratante via e-mail, central de serviços própria da empresa contratada ou WhatsApp:

- a) Tempo de Resposta a Incidentes: 2 (duas) horas, contadas da notificação pelo contratante; e
- b) Tempo de Solução de Incidentes: 4 (quatro) horas, contadas da notificação pelo contratante

3.2.2.2.1. O suporte deve ser fornecido em português (BR).

3.2.2.2.2. Em regra, os chamados de manutenção corretiva deverão ser atendidos no horário de funcionamento do TRE/PR, das 12h às 19h. Excepcionalmente, os serviços poderão ser realizados no período da manhã, desde que requerido ou autorizado pelo fiscal/gestor da contratação.

3.2.2.2.3. A previsão constante do subitem 3.2.2.2. não exclui o previsto no subitem 5.6, que se aplica especificamente às rejeições do objeto decorrentes das verificações procedidas nos atos de recebimento mensais.

- 3.2.2.3. A contratada deverá disponibilizar, obrigatoriamente, plantão presencial de atendimento na véspera e no dia de qualquer eleição ou turno de eleição, sendo na véspera das eleições das 8h às 18h e no dia da Eleição das 7h até o final dos trabalhos ou quando o gestor do contrato der por encerrado o suporte.
- 3.2.2.4. A contratada deverá responsabilizar-se pelos serviços de configuração de ramais para a sede do TRE/PR e para o interior em aparelhos telefônicos IPs.
- 3.2.2.5. *Gestão de Usuários:* A contratada deverá realizar a criação, alteração e exclusão de ramais e configurações na plataforma, mediante solicitação formal do fiscal do contrato ou disponibilizar ferramenta em português para a equipe do TRE-PR para fazer essa atribuição.
- 3.2.2.6. *Plano de continuidade e recuperação de desastres (DRP):* A Contratada deverá garantir a continuidade da prestação dos serviços mesmo em caso de falha grave ou desastre que afete sua infraestrutura principal, atendendo aos seguintes requisitos:
- a) Ambiente de Contingência: Manter uma cópia de segurança (backup) da aplicação e dos dados da Contratante em uma infraestrutura de recuperação (ambiente de Disaster Recovery) localizada em um Data Center geograficamente distinto do ambiente de produção;
 - b) Objetivos de Recuperação: O plano de recuperação de desastres deverá assegurar: a) Um Tempo Objetivo de Recuperação (RTO) de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da declaração formal do desastre. b) Um Ponto Objetivo de Recuperação (RPO) de, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas, correspondente ao backup funcional mais recente.
- 3.2.2.7. *Estratégia de saída e portabilidade dos dados:* Ao término da vigência contratual, por qualquer motivo, a Contratada se obriga a garantir uma transição segura e transparente dos dados e serviços da Contratante, conforme as seguintes condições:
- a) Cooperação na Transição: A Contratada deverá cooperar plenamente com a equipe da Contratante ou com a futura prestadora de serviços para assegurar uma migração com o mínimo de impacto;
 - b) Entrega dos Dados: No prazo de até 15 (quinze) dias corridos após o encerramento do contrato, a Contratada deverá realizar a extração completa e íntegra de todos os dados e configurações da Contratante armazenados em seus sistemas, entregando-os em formato nativo da aplicação e, sempre que possível, em formato aberto e legível;
 - c) Exclusão Segura: Após a confirmação formal de recebimento e validação dos dados pela Contratante, a Contratada deverá proceder à exclusão definitiva e segura de todas as informações da Contratante de seus ambientes, emitindo um Termo de Exclusão de Dados para fins de comprovação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 3.2.3. *Especificações da Infraestrutura de Hospedagem:* A Contratada deverá fornecer e gerenciar uma infraestrutura de Data Center que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Localização: O Data Center deve estar localizado integralmente em território nacional, garantindo conformidade legal e latência otimizada;
- b) Certificação: O ambiente deve possuir, no mínimo, a certificação Tier III, assegurando redundância e alta disponibilidade;
- c) Disponibilidade (SLA): A Contratada deverá garantir uma disponibilidade mensal mínima de 99,5%, calculada 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- d) Segurança:
 - i) Conformidade: Total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
 - ii) Perímetro: Prover segurança de perímetro robusta, incluindo Firewall e sistemas de prevenção e detecção de intrusões (IPS/IDS);
 - iii) Criptografia: Todas as chamadas de voz deverão ser protegidas com criptografia via SRTP/TLS para garantir a confidencialidade das comunicações.
- e) Capacidade: A infraestrutura deve alocar os recursos de processamento (vCPU), memória (RAM) e armazenamento (SSD) necessários para suportar o dimensionamento atual do Tribunal, atendendo a 1.000 (mil) ramais e um (1) tronco de telefonia fixa e um (1) tronco de telefonia celular.
- f) Backup e Recuperação de Desastres: A Contratada será responsável por realizar e gerenciar rotinas de backup diárias das configurações e dados da plataforma:
 - i) A retenção mínima dos backups deverá ser de 30 (trinta) dias corridos para gravações de ligações e 180 (cento e oitenta) dias corridos para registros de chamadas e logs da plataforma;
 - ii) Em caso de falha, deverá ser possível a restauração completa do sistema a partir do último backup funcional.

3.3. Das obrigações da contratada:

- 3.3.1. Os serviços deverão ser prestados de acordo com as condições do presente Termo de Referência e demais disposições regulamentares pertinentes, aplicando-se, ainda, as normas do Código de Defesa do Consumidor, devendo a contratada satisfazer todas as exigências, condições de habilitação e requisitos estabelecidos até o adimplemento total da contratação.
- 3.3.2. A contratada deverá indicar preposto, aceito pelo Órgão durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário.
- 3.3.2.1. A comunicação entre o preposto/responsável técnico-administrativo e o gestor/fiscal do contrato deverá ser feita, preferencialmente, via e-mail.
- 3.3.3. A contratada deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço. A Fiscalização não aceitará a transferência de qualquer responsabilidade da contratada para terceiros.

- 3.3.4. Quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços em razão da ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, a contratada deverá, de imediato, apresentar justificativa por escrito, a ser verificada pelo fiscal/gestor da contratação para fins de prorrogação do prazo, sendo o caso.
- 3.3.5. A contratada deverá utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 3.3.6. Para a execução dos serviços e o perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, a contratada deverá utilizar mão de obra, materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios na qualidade e quantidade mínimas necessárias.
- 3.3.7. A verificação da qualidade da prestação do serviço será realizada com base no IMR – Instrumento de Medição de Resultado (Anexo I - B).
 - 3.3.7.1. O contratante irá monitorar constantemente os serviços, visando evitar a perda no nível de qualidade, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções contratuais e legais quando verificar desconformidade contínua na prestação do serviço.
 - 3.3.7.2. Cálculo dos indicadores de nível de serviço e fator de ajuste de pagamento: Ocorrerá a glosa no pagamento devido à contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, conforme IMR - Anexo I - B, assim como na hipótese de ocorrência de faltas sem reposição, conforme % percentuais descritos no Anexo I - B.
 - 3.3.7.2.1. Se o percentual total a ser descontado das ocorrências no mês for superior à 20% ou, quando houver 03 (três) avaliações, pelo período sequencial ou intermitente, abaixo de 85%, dentro do período de 12 (doze) meses, contados da última avaliação, além da glosa na fatura, será aberto Processo Administrativo para apuração das penalidades previstas na cláusula de sanção.
- 3.3.8. A contratada deverá responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 14, 17 e 20 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).
- 3.3.9. A contratada deverá reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de até 4 (quatro) horas, contadas da notificação pelo contratante, os serviços que não atendam o padrão de qualidade exigido ou nos quais se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 3.3.10. A contratada deverá prestar os serviços em conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência, livres de quaisquer ônus como encargos sociais, despesas de fretes, mão de obra, benefícios e despesas indiretas, tributos ou quaisquer outras incidências.
- 3.3.11. Todos os custos de transporte para atendimento do serviço contratado correrão por conta exclusiva da Contratada, sem ônus adicional para o contratante.
- 3.3.12. É de exclusiva responsabilidade da contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais perante seus

empregados, não sendo admitida sob qualquer hipótese a existência de relação de emprego com o contratante.

- 3.3.13. A contratada deverá responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados por seus empregados ou representantes legais durante a execução dos serviços ora contratados. A fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato por parte do contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada.
- 3.3.14. Responder por escrito, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, as informações e os esclarecimentos de ordem técnica que venham a ser solicitados pelo contratante, através do responsável técnico especialmente designado para acompanhamento do objeto contratado, dando preferência ao e-mail como principal canal de comunicação.
- 3.3.15. A contratada deverá comunicar ao Gestor e/ou Fiscal da contratação, tão logo constatados, quaisquer fatos ou anormalidades que porventura possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços;
- 3.3.16. Caso haja plano/programação da contratada para a descontinuidade da prestação do serviço contratado, a mesma deverá notificar o TRE-PR com ampla antecedência (mínimo de 12 (doze) meses) informando acerca dessa previsão;
- 3.3.17. A contratada deverá respeitar as normas de segurança, controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do TRE-PR.
- 3.3.18. A contratada deverá manter atualizados seus endereços de e-mail e telefone junto à Gestão da Contratação.

3.4. Das obrigações do contratante:

- 3.4.1. Permitir acesso dos empregados da contratada às dependências do TRE/Fórum para eventuais reuniões e para a execução do contrato, sendo o caso.
- 3.4.2. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da licitante vencedora.
- 3.4.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no presente Termo de Referência e seus anexos.
- 3.4.4. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes no presente Termo de Referência e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- 3.4.5. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
- 3.4.6. Solicitar a substituição/refazimento dos serviços que não atenderem às especificações do objeto.
- 3.4.7. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através da comissão/servidor especialmente designado.
- 3.4.8. Efetuar o pagamento à Contratada, na forma convencionada.

- 3.4.9. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

3.5. Das obrigações do CONTRATANTE e do CONTRATADO:

- 3.5.1. Em atenção aos direitos fundamentais e à dignidade da pessoa humana, as partes declaram-se cientes e comprometem-se a cumprir rigorosamente a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação disposta na Resolução 351/2020 do Conselho Nacional de Justiça, a qual estabelece:
- 3.5.2. Qualquer conduta que configure assédio moral, assédio sexual ou discriminação, conforme definido na referida Política, será considerada grave infração e sujeitará o infrator às medidas cabíveis, previstas na própria Política e na legislação aplicável.
- 3.5.3. A contratada deve observar a regra de não retaliação de agentes públicos e empregados(as) em razão da apresentação de denúncias, conforme disposto no artigo 10º da Resolução TRE-PR nº 946/2025.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. Indicação de marca ou modelo:** Fica indicada a marca “SmartCore”. Justificativa: O TRE-PR já realizou um investimento e padronizou sua infraestrutura de comunicação na plataforma SmartCore. A contratação atual visa garantir a continuidade e a funcionalidade desse ativo já existente. A Lei de Licitações permite a indicação de marca quando necessária para manter uma padronização previamente estabelecida e justificada no órgão (art. 41, I, “b” da Lei 14.133/2021).
- 4.2. Subcontratação:** Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E PAGAMENTO

- 5.1. Condições de entrega:** O prazo para a implantação e o início da execução dos serviços é de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato.
- 5.1.1. Caso não seja possível o cumprimento do prazo assinalado, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos **5 (cinco) dias úteis** de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.
- 5.2. Garantia, manutenção e assistência técnica:** O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei 8078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).
- 5.3.** A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo eventual aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, mesmo depois de expirada a vigência contratual.

- 5.4. Do recebimento provisório e técnico:** Os serviços serão recebidos provisória e tecnicamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelo Núcleo de Tecnologias de Comunicação (NTC), mediante termo detalhado, para efeito de verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.
- 5.5. Do recebimento definitivo:** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório e técnico, pela Coordenadoria de Serviços de TI (COSERTI), após verificadas as exigências contratuais e especificações constantes neste Termo de Referência.
- 5.6. Dos serviços rejeitados:** Em decorrência das verificações procedidas nos atos de recebimento, os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser sanadas as falhas apontadas no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da notificação da contratada, à sua custa, sem prejuízo da aplicação das penalidades. A correção dos problemas é condição indispensável para o Recebimento Definitivo dos serviços e para a liberação do pagamento da fatura correspondente.
- 5.7. Pagamento:** Conforme disposições constantes na minuta do contrato (Anexo IV).
- 5.8.** A contratada deverá encaminhar a nota fiscal para o e-mail: ntc@tre-pr.jus.br

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.3.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.4.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 6.5.** A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidores formalmente designados para tal fim ou, na falta destes, pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
- 6.6.** Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal/gestor emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.7.** O fiscal/gestor do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

- 6.8.** O fiscal/gestor tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.
- 6.9.** O fiscal/gestor do contrato comunicará à Secretaria de Administração, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.
- 6.10.** O gestor da contratação, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do fim de vigência do contrato, deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
- 6.10.1.** O relatório final deverá ser anexado no processo da contratação e encaminhado para a Coordenadoria e Secretaria demandantes para ciência e eventuais providências necessárias.

7. DA PROTEÇÃO DE DADOS

- 7.1.** A CONTRATADA declara ter ciência da existência da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais a que venha ter acesso no cumprimento das obrigações contratuais;
- 7.2.** As partes devem cumprir fielmente o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, na Resolução TSE nº 23.644/2021 (Política de Segurança e Informação da Justiça Eleitoral), na Resolução TSE nº 23.650/2021 (Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral), no que couber, bem como observar as normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e ISO 27.701, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE relacionadas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais;
- 7.3.** A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados e colaboradores que atuarão na prestação dos serviços objeto deste contrato, acerca das obrigações e condições acordadas e dos atos normativos referidos na cláusula anterior;
- 7.4.** A CONTRATADA deverá informar, na assinatura do contrato, os dados referentes ao seu encarregado de proteção de dados (Lei nº 13.709/2018 – artigo 41), como nome, endereço eletrônico e telefones de contato;
- 7.5.** O Encarregado da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado do CONTRATANTE sempre que necessário para a formalização de demandas ou o esclarecimento de dúvidas;
- 7.6.** O critério do Encarregado de Dados do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD);
- 7.7.** É vedado o compartilhamento dos dados pessoais coletados ou repassados em razão da execução deste contrato com terceiros, bem como sua utilização para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal;

- 7.8.** Na hipótese de se verificar que o cumprimento deste contrato dependa da transferência, compartilhamento e/ou recebimento de dados pessoais, a CONTRATADA se compromete a informar ao CONTRATANTE, por escrito, com antecedência de, no mínimo, 15 (quinze) dias úteis, para que este autorize expressa, formal e previamente a referida prática;
- 7.9.** Sem prejuízo do disposto acima, caso o CONTRATANTE autorize a subcontratação de determinados serviços a favor de terceiros que impliquem no fornecimento de dados pessoais referidos nesta cláusula, a CONTRATADA se compromete a celebrar, antes da subcontratação, um acordo de confidencialidade dos dados com a subcontratada, bem como a estender contratualmente a ela todas as suas obrigações relativas ao tratamento de dados pessoais previstas neste contrato;
- 7.10.** As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.
- 7.11.** Todos os colaboradores da CONTRATADA que vierem a ter acesso à rede de computadores do CONTRATANTE, a sistemas da Justiça Eleitoral ou a documentos físicos que contenham dados pessoais para a execução de suas atividades deverão assinar um Termo de Sigilo e Responsabilidade, o qual deverá ser entregue ao fiscal do contrato antes do início da prestação de serviço de cada colaborador;
- 7.12.** A CONTRATADA se compromete a isentar o CONTRATANTE de qualquer demanda administrativa, judicial ou extrajudicial relacionada ao descumprimento das suas obrigações no que se refere ao tratamento de dados pessoais, previstas neste Contrato e na Lei nº 13.709/2018;
- 7.13.** De acordo Com o art. 42 da LGPD, as partes responderão solidariamente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância ao que a Lei estabelece, e aquele que reparar o dano ao titular terá o direito de regresso contra os demais responsáveis;
- 7.14.** O CONTRATANTE tem direito ao acesso às informações sobre o tratamento de seus dados, que serão disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva, mediante solicitação;
- 7.15.** Em caso de exposição/vazamento de dados ou qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais as partes deverão adotar os seguintes procedimentos:
- 7.15.1.** Na hipótese de verificação por parte do CONTRATANTE, este obriga-se a comunicar o fato imediatamente à CONTRATADA, para que tome as providências cabíveis e necessárias no prazo máximo de 2 (dois) dias;
- 7.15.2.** Na hipótese de verificação por parte da CONTRATADA, esta obriga-se a cientificar o CONTRATANTE no prazo de 24 (vinte e quatro) horas e a adotar as providências cabíveis e necessárias no prazo máximo de 2 (dois) dias;
- 7.15.3.** Em ambos os casos, a CONTRATADA deverá comunicar documentadamente ao CONTRATANTE as providências adotadas, a extensão dos eventuais danos e todas as informações relevantes sobre o incidente.

7.16. Uma vez terminado este contrato, a CONTRATADA obriga-se, expressamente, a excluir todo e qualquer dado pessoal tratado para a finalidade de sua execução, inclusive backups e arquivos externos, isentando o CONTRATANTE de responsabilidade por qualquer dano e prejuízo, direto ou indireto, advindos de tratamento de dados pessoais perpetrados após o término.

7.16.1. Caso exista legislação específica que preveja o armazenamento dos dados em tempo superior ao deste contrato, a contratada deve cientificar a contratante antes de fazer qualquer exclusão, mantendo os dados armazenados pelo período legal requerido.

7.17. A não observância das normas relativas à privacidade de dados pessoais, no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 e dos demais normativos mencionados neste contrato, caracteriza falta grave e enseja MULTA DE 10% do valor total do contrato.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Dúvidas poderão ser sanadas com o Núcleo de Tecnologias de Comunicação (NTC), por meio dos telefones (41) 3330-8763 / (41) 3330-8307 / (41) 3330-8883 ou pelo e-mail ntc@tre-pr.jus.br.

Anexo I - A **Das Definições Técnicas Aplicáveis aos serviços:**

Para elucidação dos termos usados ao longo do processo de contratação, devem ser consideradas as seguintes definições:

- 1) ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações;
- 2) ANI (*Automatic Number Identification* ou Identificação Automática de Número): termo utilizado para representar a identificação do número telefônico de origem;
- 3) API (*Application Programming Interface* ou Interface de Programação de Aplicativos): esta interface é o conjunto de padrões de programação que permite a integração de aplicativos e a sua utilização conjunta;
- 4) CAS (Sinalização por Canal Associado): método de sinalização em que os sinais necessários para o tráfego transportado por um canal são transmitidos no próprio canal ou em um canal permanentemente associado com aquele;
- 5) CALLBACK: termo em que define o retorno de uma chamada;
- 6) CDR (*Call Detail Recording* ou Registro Detalhado de Chamadas): equivale aos registros de bilhetagem existentes nos PABX tradicionais, discriminando os dados das chamadas efetuadas pelos ramais, como data, hora, número chamado e duração da chamada;
- 7) CLICK-TO-DIAL (Clique para Ligar): é uma aplicação que permite ao visitante de um site agendar, de forma automática e gratuita, um contato telefônico de imediato ou na data e hora pretendida;
- 8) CODEC (Coder/Decoder): um dispositivo que codifica ou decodifica um sinal. Por exemplo, companhias telefônicas usam codecs para converter sinais binários transmitidos pelas redes digitais em sinais analógicos para redes analógicas, e vice-versa;
- 9) CRM (*Customer Relationship Management* ou Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente): é uma ferramenta composta de um banco de dados onde são armazenadas todas as informações dos usuários/clientes;
- 10) CSP (Código de Seleção de Prestadora): código composto por dois algarismos numéricos cujo qual o usuário digita durante uma chamada de longa distância e que indica qual a operadora de telecomunicações que deverá prover o roteamento daquela chamada. Passou a ser utilizado no Brasil após a privatização do Sistema Telebrás como uma forma de promover competitividade nas ligações DDD. Exemplos de CSPs: 14, 15, 21, 23, 25, 31, 85, 89;
- 11) CSV (*Comma-Separated Values* ou Valores Separados por Vírgula): é um formato para armazenamento de dados tabulares em texto. A codificação é muito simples: cada linha do arquivo representa uma linha na tabela, e as colunas são separadas por vírgula;
- 12) DAC (Distribuição Automática de Chamadas): sistema que atende a chamadas telefônicas e as redireciona para serem atendidas. Invariavelmente, o redirecionamento pode ser, a partir de informações previamente determinadas, para os atendentes de uma central ou para as URAs;
- 13) DDD (Discagem Direta à Distância): serviço oferecido pelas operadoras telefônicas que permite a realização de ligações telefônicas interurbanas sem necessidade do auxílio de uma telefonista;
- 14) DDI (Discagem Direta Internacional): serviço oferecido pelas operadoras telefônicas que permite a realização de ligações telefônicas para outros países sem necessidade do auxílio de uma telefonista;
- 15) DDR (Discagem Direta a Ramal): processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário externo ao serviço telefônico tem acesso direto aos ramais de uma Central;
- 16) DID: *Direct Inward Dialing* ou DDI;
- 17) DHCP (*Dynamic Host Configuration* ou Configuração Dinâmica de endereço de Host), é o protocolo padrão para alocar e manipular endereços IP dinâmica e automaticamente;
- 18) DNIS: *Dialed Number Identification Service*;
- 19) DTMF (*Dual Tone Multi-Frequency* – Multifrequência de Tom Dual): tipo de sinais áudio que são gerados quando se pressiona as teclas de um telefone;
- 20) ERP: (*Enterprise Resource Planning* ou Planejamento De Recursos Empresariais): o termo define as atividades automatizadas de gestão empresarial, compostas de módulos como compra, estoque, recursos humanos, finanças, acompanhamento de pedidos, fornecedores e planejamento de produto, por exemplo;

21) IP: *Internet Protocol*;

22) IPBX ou PABX IP (*Internet Private Branch eXchange* ou Internet Centrais Privadas de Comunicação): Central Telefônica IP;

23) ISDN (RDSI) BRI e PRI: (*Integrated Services Digital Network* ou RDSI - Rede Digital de Serviços Integrados): é a digitalização da rede telefônica para tráfego simultâneo de voz, dados, imagens, aplicações e serviços multimídia. O ISDN foi concebido para substituir a rede telefônica convencional (analógica) por uma rede digital. Existem dois tipos distintos de interfaces ISDN. A interface ISDN/BRI é utilizada na residência do usuário, que conta com 2 canais que podem ser utilizados a velocidade de 64 Kbps e um canal de controle, todos dentro de um par de fios de telefone comum. Isto permite que o usuário tenha acesso de 64 Kbps à Internet enquanto utiliza o telefone ou utiliza-se de um fax; ou então utilizar a Internet com velocidade de 128 Kbps. A grosso modo, seria como se o usuário tivesse duas linhas de alta qualidade e comutáveis à disposição. A versão ISDN para corporações e provedores de acesso à Internet é a ISDN/PRI, que conta com 30 canais B a 64 Kbps mais 1 canal D para controle.

24) MFC (Multi-Frequencial Compelida): é o tipo de sinalização de registro (isto é, que envia informações como identidade do assinante A, identidade do assinante B, categoria...) mais utilizada no Brasil. Caracteriza-se por enviar sinais (cifras) compostas por frequências combinadas duas a duas (daí a característica multifrequencial) e que são enviadas até que recebam uma outra cifra de resposta (daí a característica compelida). A sinalização MFC possui quatro grupos de sinais (2 para frente e 2 para trás), cada grupo possuindo 15 cifras diferentes;

25) NAT (*Network Address Translation*): um padrão de Internet (RFC 1631, 2663 e correlatas) que habilita uma rede local (LAN) a utilizar um grupo de endereços IP para tráfego interno e um segundo grupo para tráfego externo, através da “tradução” dos endereços internos em externos;

26) NTP (*Network Time Protocol*): protocolo para sincronizar relógios do sistema de computador em redes de dados;

27) QSIG (ETSI / Sinalização de sistemas privados): padrão internacional aberto que define a sinalização de sistemas privados de telecomunicações de ISDN/RDSI;

28) R2 (R2 Digital): é um tipo de sinalização de linha (isto é, sinalização que envia informações como ocupação, desconexão, atendimento...) mais utilizada em troncos digitais e que caracteriza-se por codificar as informações de sinalização em grupos de quatro bits (2 para TX e 2 para RX), por canal. No caso do link E1, a cada quadro (256 bits) é enviada a sinalização de um par de canais e a cada multiquadro (16 quadros) é enviada a sinalização de todos os canais e mais o sincronismo do link;

29) RTPC (Rede de Telefonia Pública Comutada): é a rede tradicional de comutação de circuitos;

30) SIP (*Session Initiation Protocol* ou Protocolo de Inicialização de Sessão): é o protocolo padrão de mercado mais amplamente utilizado para sinalização de telefonia IP. Usado para estabelecer, modificar e finalizar chamadas telefônicas VoIP.

31) SSH (*Secure Shell*): é um protocolo de rede criptográfico para operação de serviços de rede de forma segura sobre uma rede insegura. A melhor aplicação de exemplo conhecida é para login remoto a sistemas de computadores pelos usuários;

32) TELEFONIA IP: Refere-se às comunicações telefônicas realizadas por redes TCP/IP;

33) TELEFONE IP: Aparelho telefônico que se diferencia de um aparelho telefônico convencional por possuir todo o conjunto de hardware e software que o capacita a realizar chamadas de voz sobre IP;

34) TMA (Tempo médio de atendimento): estatística dos sistemas de DAC que informam quanto tempo, em média, cada operador gasta com cada chamada;

35) TME (Tempo Médio de Espera): Estatística básica dos sistemas de DAC para verificar qual foi o tempo médio que um chamador passou em espera (Tempo de Fila);

36) URA (Unidade de Resposta Audível): Dispositivo em um sistema telefônico que possibilita a reprodução (e, em alguns casos, a gravação) de mensagens para o usuário que está do outro lado da linha. Pode ser integrado à central telefônica ou ser um equipamento separado. É muito utilizado quando há necessidade de vocalização de informações armazenadas em bancos de dados (por exemplo, em serviços de automação de consultas ou no serviço de auxílio à lista);

37) URL (*Uniform Resource Locator*): simplificada, pode-se dizer que é um identificador na Internet que mostra qual o tipo de servidor deve ser acessado, o equipamento onde a informação reside e sua

localização neste equipamento, como por exemplo: <http://www.site.com.br/informação>;

38) VOICEMAIL (Correio de Voz): é uma espécie de secretária eletrônica onde recados para o usuário são gravados para posterior audição;

39) VOIP (*Voice over IP* ou Voz Sobre IP): transporte de voz por meio de protocolo IP. É um termo usado em telefonia IP para uma família de facilidades e gerenciamento da entrega de informações de voz usando IP. Em geral, isto significa que a informação de voz é enviada na forma digital através de pacotes discretos ao invés dos protocolos tradicionais da rede de circuitos comutados de uma rede STFC;

40) WAV: Arquivo de mídia sonora do Windows, que usa a extensão .wav;

41) Planilha de Formação de Preços: documento de caráter informativo, contendo o detalhamento da composição de preços necessário à análise e comparação das propostas de prestação dos serviços.

ANEXO I - B

01 - DO PLANO DE EXECUÇÃO E DA FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

O plano de execução e fiscalização tem por objetivo expor, em linhas gerais, as diretrizes de

execução e fiscalização contratual, as quais serão realizadas pelos fiscais e pelo gestor da contratação mês a mês, durante a vigência do contrato. A execução e a fiscalização do contrato se dará da seguinte forma:

a) Ao final de cada mês o fiscal preencherá o IMR, enviando à contratada. Se houver ocorrências no IMR, que resultem em glosa no pagamento à Contratada, esta será informada pelo gestor da contratação neste momento.

b) A partir do recebimento do IMR, a Contratada deverá emitir documento fiscal dos serviços prestados, de acordo com o valor indicado pelo gestor, a partir da avaliação realizada, bem como os documentos necessários para o pagamento da nota fiscal.

c) O documento fiscal deverá ser encaminhado ao gestor, o qual efetuará a conferência se os valores apresentados estão de acordo com o que está disposto no contrato, bem como quanto à documentação que deve acompanhar a nota fiscal.

d) Se o documento fiscal e a documentação enviada estiverem de acordo poderão seguir para pagamento, caso contrário o gestor solicitará à Contratada as alterações, ou complementações, necessárias, que possibilitem o encaminhamento para pagamento.

e) A avaliação efetuada por meio do Instrumento de Medição de Resultado não significará dispensa de processo administrativo, o qual será aberto para aplicação de sanções pelo inadimplemento da Contratada, em conformidade com os fatos geradores, tipificados no instrumento contratual.

f) Caso existam descumprimentos realizados pela Contratada, os quais não estejam dispostos no IMR, estes serão tratados por meio de Processo Administrativo, o qual terá como objetivo a apuração de responsabilidades e aplicações de sanções, se for o caso.

02 – DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

A verificação do resultado da prestação do serviço será realizada com base nos itens constantes da **Tabela de Itens Avaliados**. Para tanto, o valor estabelecido no Contrato para a realização dos serviços se refere à execução com a máxima qualidade.

A execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado.

Tais ajustes visam a assegurar ao CONTRATANTE e à CONTRATADA o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução.

No período mensal, o fiscal do contrato avaliará constantemente os serviços prestados, visando evitar a perda no nível de qualidade, promovendo o registro das ocorrências verificadas, e adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar desconformidade contínua na prestação do serviço.

O fiscal do contrato preencherá as ocorrências na Tabela de Itens Avaliados, a qual apresentará o percentual a ser descontado do faturamento. A Tabela de Itens Avaliados deverá ser apresentada à CONTRATADA até o **dia 05 (cinco) de cada mês seguinte**, que conterá, no mínimo:

- a) Número do SEI contratual que deu origem ao contrato;
- b) Número do Contrato;
- c) Partes contratuais;

- d) Síntese do objeto;
- e) Relação de falhas; e
- f) Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, podendo compreender a mensuração dos seguintes aspectos:

- a) Resultados alcançados em relação ao objeto contratado, verificação dos prazos de execução e qualidade dos serviços;
- b) Cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;

Após a apresentação à CONTRATADA das anotações que compõem o IMR - Índice de Medição de Resultados, com possíveis ocorrências e descontos, se houver, a mesma poderá apresentar justificativa do serviço com menor nível de conformidade no prazo de **5 (cinco) dias** corridos após o recebimento, sendo que neste caso só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência.

Havendo impugnação ao relatório apresentado, o CONTRATANTE avaliará o mesmo, podendo promover diligências, ou apresentar a avaliação final da impugnação com indicação do efetivo valor devido.

Caso a avaliação da impugnação não seja concluída até o dia **10º (décimo) dia útil** do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal contendo os valores apontados pelo CONTRATANTE, conforme item anterior, entre os dias **15 (quinze) e 20 (vinte)** do mês seguinte ao trabalhado.

Caso o resultado da avaliação da impugnação, posteriormente obtido, contemple ajuste de valor em favor da CONTRATADA, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao CONTRATANTE, para pagamento das diferenças.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – TABELA DE ITENS AVALIADOS

Contrato nº	Processo Contratual nº: SEI 517-37.2025.6.16.8000
Empresa Contratada:	Processo Financeiro nº:

<i>Período de Avaliação: MÊS/ANO</i>						
ITEM	META A CUMPRIR	MEDIÇÃO	INCIDÊNCIA	GRAU	OCORRÊNCIAS	TOTAL A DESCONTAR
1	Da gestão de Backup: o não atendimetno ao item 3.2.2.1 alinea c	Por meio de Auditoria do Fiscal/Gestor do contrato	Por ocorrência	5		0,00%
2	Do atendimento aos chamados. Item 3.2.2.2 alinea a) - Não atendimento aos chamados em situações de normalidade ou corriqueira no prazo máximo de 2 horas.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato ou usuários do sistema de telefonia.	Por ocorrência	5		0,00%
3	Do atendimento aos chamados. Item 3.2.2.2 alinea b) - Não solução dos chamados em situações de normalidade ou corriqueira no prazo máximo 4 horas.	Por meio de constatação do gestor/fiscal do contrato ou usuários do sistema de telefonia.	Por ocorrência	5		0,00%
4	Da gestão de usuários, o não cumprimento da criação ou disponibilização de ferramenta do item 3.2.2.5	Por meio de auditoria do Fiscal/Gestor do contrato	Por ocorrência	3		0,00%
5	Não cumprimento do item 3.2.2.3 do plantão eleitoral	Por meio de Auditoria do Fiscal/Gestor do contrato	Por ocorrência	6		0,00%
6	O não cumprimento do plano de continuidade item 3.2.2.6	Por meio de Auditoria do Fiscal/Gestor do contrato	Por ocorrência	6		0,00%
7	Da Estratégia de saída e portabilidade 3.2.2.7, o não cumprimento das alíneas b e c	Por meio de Auditoria do Fiscal/Gestor do contrato		6		0,00%
TOTAL A DESCONTAR DA NOTA FISCAL						0%

VALOR CONTRATUAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	R\$
VALOR A DESCONTAR	R\$ 0,00

VALOR A SER FATURADO	R\$ 0,00
-----------------------------	-----------------

As ocorrências apuradas deverão ser anotadas na Tabela de Itens Avaliados, na coluna “Ocorrências”.

A depender do grau de cada infração, poderão ser descontados os seguintes percentuais:

GRAU	PERCENTUAL	INCIDÊNCIA
1	1% - Por ocorrência	Valor do Documento fiscal
2	2% - Por ocorrência	Valor do Documento fiscal
3	4% - Por ocorrência	Valor do Documento fiscal
4	10% - Por ocorrência	Valor do Documento fiscal
5	20% - Por ocorrência	Valor do Documento fiscal
6	50% - Por ocorrência	Valor do Documento fiscal
7	70% - Por ocorrência	Valor do Documento fiscal

Se o percentual a ser descontado das ocorrências no mês for superior à 20% ou, quando houver 03 (três) avaliações, pelo período sequencial ou intermitente, abaixo de 85%, dentro do período de 12 (doze) meses, contados da última avaliação, além do desconto na fatura, será aberto Processo Administrativo para apuração das penalidades previstas no instrumento contratual.