

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. LOTE ÚNICO: Contratação de empresa especializada para prestar serviços de apoio técnico para sustentação da solução de controle de acesso (RONDA - SENIOR) com suporte 24/7 a ser prestado por representante com nível Diamante, nível mais alto de parceria e reconhecimento que a Senior Sistemas, fabricante do software, concede aos seus canais de distribuição.
- 1.2. A descrição detalhada dos serviços a serem executados e das metodologias de trabalho estão especificadas neste Termo de Referência.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

- 2.1. A solução RONDA - SENIOR é o sistema atualmente utilizado para o controle de acesso físico de pessoas, veículos e cargas nas instalações da Autoridade Portuária.
- 2.2. Trata-se de um componente crítico para a segurança patrimonial, operacional e para o cumprimento de exigências regulatórias e legais, como o ISPS Code, Receita Federal, ANTAQ e Polícia Federal.
- 2.3. O sistema RONDA - SENIOR atua em conjunto com diversos dispositivos físicos de controle de acesso, como catracas eletrônicas, cancelas veiculares, coletores biométricos e leitores de crachás RFID. Esses equipamentos precisam estar devidamente integrados e licenciados para garantir a autenticação precisa de pessoas e veículos, o registro de eventos e o funcionamento adequado das barreiras físicas em tempo real.

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- 2.4. Além da integração com os dispositivos físicos, o RONDA - SENIOR depende diretamente da comunicação com outras soluções da própria plataforma Sênior, em especial os módulos de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas. É por meio dessa integração que o sistema acessa e mantém atualizados os cadastros de colaboradores, prestadores de serviço e visitantes, assegurando que apenas usuários devidamente autorizados possam acessar áreas restritas da autoridade portuária. Alguns módulos do sistema foram customizados para atender aos processos estabelecidos pela APPA.
- 2.5. A Solução Ronda Sênior compartilha dados do sistema ERP/HCM, cujo uso, atualmente, pelos departamentos da APPA foi descontinuado. No momento, esses módulos são utilizados apenas para consultas, extrações de dados e rotinas específicas que ainda não foram customizadas para serem usadas na nova solução de ERP.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A solução Ronda Sênior é um software proprietário cuja manutenção exige acesso a recursos exclusivos do fabricante (códigos-fonte, ferramentas de diagnóstico, chaves de atualização).
- 3.2. A manutenção das soluções da SENIOR precisa ser realizada por um prestador de serviço devidamente credenciado com as qualificações necessárias para atender o SLA demandado pela APPA.
- 3.3. Porém, o quadro de pessoal da APPA não tem disponibilidade 24x7 para o suporte técnico, nem está devidamente habilitado para tanto.
- 3.4. As intervenções no sistema são realizadas de forma recorrente, com intervalos semanais, e o software precisa de ajustes pontuais para manter o seu funcionamento de acordo com as especificações.
- 3.5. Ocorrência de falhas na solução ou até mesmo sua interrupção podem acarretar:

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- Interrupção no fluxo de entrada/saída de caminhões e cargas;
 - Risco de invasões, perdas ou paralisações operacionais;
 - Riscos de segurança física de pessoas e coisas;
 - Comprometimento de auditorias da Receita Federal, ANTAQ, Polícia Federal e demais órgãos fiscalizadores;
 - Descumprimento das normas alfandegárias da Receita Federal e normas de segurança do ISPS-CODE;
 - Sanções por parte da Receita Federal e demais órgãos reguladores e fiscalizadores.
- 3.6. Portanto, a presente contratação é essencial para garantir a continuidade operacional e a conformidade regulatória devido ao encerramento do Contrato nº 071/2020 no dia 10 de agosto de 2025.
- 3.7. As tentativas de seguir com um novo contrato através de inexigibilidade de licitação não se provaram viáveis, e não há tempo hábil para concluir novo processo licitatório sem prejudicar a continuidade da prestação desses serviços essenciais.
- 3.8. Assim, a contratação será feita de forma direta com amparo no **artigo 29, XV da Lei nº 13.303/2016**, tendo em vista seu caráter emergencial, diante da manifesta urgência na contratação, principalmente em razão do premente risco de paralisação das atividades portuárias, caso os controles de acessos fiquem totalmente inoperantes.

“Art. 29. É dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista: (...)

XV – em situações de emergência, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

emergencial e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contado da ocorrência da emergência, vedada a prorrogação dos respectivos contratos, observado o disposto no § 2º,”

- 3.9. O parceiro ou representante da Senior deverá ter a classificação diamante pelas seguintes razões:
- 3.9.1. Máximo Nível de Especialização Técnica: A certificação Diamante é concedida apenas aos parceiros que demonstram excelência contínua. Isso significa que a equipe do fornecedor é composta por profissionais experientes, constantemente treinados e atualizados sobre as soluções da Senior, garantindo um suporte técnico de alta qualidade. Para um ambiente complexo como o da APPA, com módulos customizados e integrações, essa expertise é crucial para diagnosticar e resolver problemas rapidamente;
- 3.9.2. Excelência Comprovada em Atendimento e Suporte: O selo é um reconhecimento da qualidade dos serviços prestados, desde a implementação do software até o suporte pós-venda. Um dos critérios para a premiação é o alto nível de satisfação do cliente, o que dá à APPA uma segurança maior de que o fornecedor tem um histórico comprovado de bom atendimento, cumprindo SLAs e mantendo uma relação de parceria com seus clientes;
- 3.9.3. Relacionamento Estratégico com o Fabricante: Um parceiro Diamante possui uma aliança estratégica e de longo prazo com a Senior Sistemas. Isso se traduz em um benefício prático fundamental: em casos de falhas críticas, bugs no sistema ou problemas complexos que a equipe do parceiro não consiga resolver sozinha, ele terá acesso prioritário e direto às equipes de desenvolvimento e engenharia da própria Senior. Esse canal direto pode ser a diferença entre uma solução rápida e uma paralisação prolongada das operações portuárias;

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

3.9.4. Mitigação de Riscos: Conforme detalhado na seção de "Justificativa" do TR, as falhas no sistema RONDA podem causar a interrupção do fluxo de cargas, riscos de segurança e problemas com órgãos fiscalizadores. Contratar um parceiro com a mais alta chancela do fabricante é a forma mais eficaz de mitigar esses riscos, pois se está selecionando uma empresa cuja capacidade técnica e compromisso com a qualidade foram rigorosamente avaliados e validados pelo próprio desenvolvedor do software;

3.9.5. Em resumo, para uma contratação emergencial de um sistema de tamanha criticidade, a classificação "Diamante" funciona como um selo de garantia e um filtro de qualificação, assegurando que a APPA contrate não apenas uma empresa habilitada, mas uma das mais competentes e confiáveis do ecossistema da Senior Sistemas.

3.10. Diante do exposto, faz-se imprescindível a presente contratação por não ser possível aguardar os tramites ordinários do procedimento licitatório, justificando-se essa contratação direta (exceção) em razão da necessidade de resposta imediata por parte da Portos do Paraná, que não pode aguardar o prazo ordinário de instrução processual do procedimento licitatório.

3.11. Devido ao caráter emergencial da contratação e por se tratar de manutenção de sistema já existente na APPA, e que esse contrato possui um escopo reduzido com foco em manter a solução operacional durante o período de vigência, foi dispensada a elaboração do ETP (Estudo Técnico Preliminar).

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Tecnicamente os serviços contemplados nesse TR são descritos da seguinte forma:

- 1- Suporte Técnico e Manutenções - Módulo Acesso e Segurança (RONDA);
- 2- Banco de Horas – Suporte Técnico para sustentação e extrações de dados solicitadas pela APPA, Gestão Empresarial (ERP) e Gestão de Acesso e Segurança (RONDA), atualmente implantados e em produção na APPA.

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- 4.2. O Suporte Técnico e Manutenções - Módulo Acesso e Segurança (RONDA) deverá ser mantido pelo período de 180 (cento e oitenta) dias a partir do início do contrato. O sistema deverá manter-se 100% operacional e em conformidade com as legislações vigentes no período. Ao comunicar uma ocorrência deverá ser indicado um nível de urgência pode ser: **Baixo, Médio, Alto**.
- 4.3. Considerando que o sistema de controle de acesso é um dos componentes do sistema de monitoramento e vigilância, e fundamentado na Portaria COANA nº 80/2022 onde o artigo 3 é apresentado da seguinte forma:

Art. 3º O sistema de monitoramento e vigilância deverá funcionar de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

§ 1º No caso de falha ou indisponibilidade de qualquer componente do sistema, inclusive de câmeras, o tempo para recuperação ao estado operacional pleno deverá ser de no máximo 4 (quatro) horas, contadas de sua ocorrência.

§ 2º O administrador do local ou recinto alfandegado deverá submeter à Equipe de Alfandegamento plano de contingência para os casos em que a recuperação do estado operacional pleno do sistema ultrapasse 4 (quatro) horas a partir da ocorrência da falha.

- 4.4. A APPA estruturou as seguintes condições de atendimento, separadas em 4 níveis considerando a hora da comunicação da ocorrência em um dos canais de atendimento estabelecidos nesse termo:

Nível 1 – Alocação de Pessoal (30 minutos após comunicação da ocorrência):

A Contratada deverá garantir a indicação de um profissional habilitado e previamente registrado nos sistemas da APPA, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos após a comunicação da ocorrência. A indicação deve ser formalizada no mesmo canal em que foi aberto o chamado.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

Nível 2 – Diagnóstico da Ocorrência (2 horas após comunicação da ocorrência):

O profissional alocado deverá apresentar, em até 2 (duas) horas, o diagnóstico da falha e as ações previstas para a solução. Caso o incidente seja resolvido antes desse prazo, o envio do diagnóstico não será obrigatório. O nível de urgência poderá ser reavaliado mediante justificativa técnica adequada (ex.: número de usuários impactados ou relevância operacional).

Nível 3 – Contingenciamento (4 horas após comunicação da ocorrência):

Nos casos em que o diagnóstico indicar que a solução definitiva demandará mais de 4 (quatro) horas, a Contratada deverá elaborar uma justificativa técnica detalhada e apresentar um plano de contingência. A partir da constatação, deverá disponibilizar equipe técnica de apoio remoto (telefone ou WhatsApp) durante todo o período de execução do plano. A Contratante será responsável por mobilizar sua equipe para operacionalizar o plano, com suporte da Contratada.

Nível 4 – Restabelecimento Total (12 horas após comunicação da ocorrência):

O prazo máximo para a normalização plena do sistema será de 12 (doze) horas. Após o restabelecimento, a Contratada deverá indicar profissional da Contratante responsável por validar e atestar o funcionamento do sistema conforme as especificações.

- 4.5. Quando for possível, a manutenção do RONDA pode ser realizada de forma remota.
- 4.6. A contratada deve considerar que atualmente o sistema HCM é usado para cadastrar crachás e que uma parte do ERP Financeiro é usado para tirar a CND através do site do porto. É preciso considerar o menor licenciamento possível para manter ambas soluções em funcionamento.

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- 4.7. A contratada deve manter o registro dos técnicos habilitados atualizados junto à APPA para que estejam aptos a realizar a manutenção assim que chegarem ao recinto.
- 4.8. As atividades de Manutenção deverão ser registradas conforme especificações da GTEC com o objetivo de descrever qual foi o problema detectado, qual a solução adotada e o impacto na operação.
- 4.9. A planilha será utilizada para embasar os pagamentos e deverá ser utilizada como evidência para a comprovação do SLA. Sendo assim, a planilha deve conter os seguintes campos:
 - 4.9.1. Código do chamado
 - 4.9.2. Data/Hora do chamado
 - 4.9.3. Responsável pelo chamado
 - 4.9.4. Descrição do chamado
 - 4.9.5. Categoria do chamado
 - 4.9.6. Classificação de Urgência
 - 4.9.7. Status
 - 4.9.8. Data/Hora de e-mail com a descrição do diagnóstico
 - 4.9.9. Ações para solucionar
 - 4.9.10. Responsável pelo atendimento do chamado
 - 4.9.11. Data/Hora de finalização da Solução
 - 4.9.12. Data/Hora do aceite
 - 4.9.13. Responsável pela Confirmação do atendimento
- 4.10. A Lista de campos da planilha pode ser ajustado conforme alinhamento entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 4.11. Devem fazer parte do escopo dos serviços, o licenciamento e suporte aos 104 dispositivos de segurança, já licenciados e em pleno uso. Os equipamentos

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

envolvidos são as placas controladoras MCA da Digicon e a MCAnet. Conforme imagens a seguir:



- 4.12. O Banco de Horas destinado ao suporte técnico deverá ser utilizado prioritariamente para a sustentação e extrações de dados solicitadas pela APPA nos módulos de Gestão Empresarial (ERP) e Gestão de Acesso e Segurança (RONDA). Esse banco será aplicado, em especial, às atividades relacionadas a customizações desenvolvidas especificamente para os processos da APPA. Adicionalmente, considerando que atualizações de versão são realizadas com frequência para correção e melhoria do sistema, o Banco de Horas poderá ser utilizado para as adequações necessárias decorrentes dessas atualizações, garantindo a continuidade e a compatibilidade das integrações necessárias para a operação do controle de acesso.
- 4.13. Durante a vigência do contrato, é esperado que novas versões do sistema e scripts de extração de dados sejam entregues em conformidade com as especificações previamente alinhadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

Tais entregas deverão ser analisadas, testadas e aprovadas pelos técnicos da CONTRATANTE, mediante documentação adequada.

- 4.14. Caso algum item já aprovado venha a apresentar falha no período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá proceder ao ajuste necessário, sem que as horas despendidas sejam debitadas do banco de horas contratado, exceto quando houver alterações nas especificações originalmente aprovadas.
- 4.15. Todos os materiais, insumos, equipamentos e mão de obra necessários à prestação do serviço devem ser fornecidos pela CONTRATADA.
- 4.16. Os serviços de suporte poderão ser demandados em qualquer hora do dia e em qualquer dia da semana. A Contratada deve disponibilizar canais de contato para atender as solicitações. Devem ser disponibilizados pelos menos os seguintes canais um telefone, *whatsapp* e e-mail. Situações que demandam urgência serão encaminhadas por telefone.
- 4.17. A CONTRATADA deverá atender aos chamados elencados como emergenciais, com prazo não superior à 01 (uma) hora. Essa categorização de chamados deverá ser feita exclusivamente pela Gerência de TI da APPA, considerando a criticidade e impacto do incidente.
- 4.18. A CONTRATADA não poderá, sob hipótese alguma, desligar equipamentos da rede interna de telecomunicações em atividade ou desligar a energia elétrica sem acordo e agendamento prévio com a área técnica dos Portos do Paraná (APPA).
- 4.19. A CONTRATADA será responsável pela alocação de equipe técnica habilitada e qualificada, fornecendo a ela os equipamentos de proteção exigidos por norma para execução do objeto.
- 4.20. A CONTRATADA deverá comunicar a APPA, por escrito, qualquer anormalidade ocorrida durante a manutenção e prestar os esclarecimentos julgados necessários.

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- 4.21. Todas as despesas com peças, componentes, deslocamento e hospedagem de técnicos, fretes, tributos, seguros e quaisquer outras despesas que vierem a ocorrer na execução dos serviços de manutenção durante o período de vigência do Contrato, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- 4.22. Na hipótese de a CONTRATADA remover um equipamento para o seu laboratório, ela deverá fazer uso de um termo que contenha todas as características do equipamento, bem como, cabos e periféricos que o acompanhe, o qual deverá estar devidamente assinado pelo responsável designado pela APPA. Deverão, ainda, ser obedecidas, além das normas estabelecidas no contrato, as normas de segurança do local onde estiver o equipamento. Na hipótese da não restituição dos equipamentos retirados da APPA no prazo previsto e, da ausência de justificativa devidamente aceita pela APPA, esta poderá, a seu exclusivo critério, optar pela aplicação das multas previstas.
- 4.23. Considerando que o Ronda Sênior é um sistema estável e já consolidado no mercado entende-se que ele demanda poucas ações de suporte. Para estimar a demanda de suporte no período de vigência desse contrato apresentamos o histórico de chamados para o ano de 2025 até o mês de agosto foram criados cerca de 20 (vinte) chamados, conforme tabela de referência abaixo.

Número	Aberto em	Categoria	Urgência
295808	08/08/2025 10:04	Solicitação Serviços	3- Alta
295754	07/08/2025 14:00	Incidentes	2- Média
294673	23/07/2025 15:25	Dúvidas	1- Baixa
294598	22/07/2025 21:58	Incidentes	3- Alta
294192	16/07/2025 16:41	Erro	3- Alta
294017	15/07/2025 10:39	Solicitação Serviços	2- Média
293571	09/07/2025 14:58	Dúvidas	2- Média
292534	26/06/2025 15:06	Incidentes	3- Alta
292029	18/06/2025 16:15	Dúvidas	2- Média
291120	06/06/2025 15:38	Dúvidas	3- Alta
288586	12/05/2025 14:35	Combo TI	2- Média
288374	08/05/2025 14:19	Incidentes	3- Alta
287360	23/04/2025 14:44	Dúvidas	3- Alta

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

286193	07/04/2025 18:30	Dúvidas	3- Alta
285481	28/03/2025 14:47	Dúvidas	1- Baixa
283754	10/03/2025 10:27	Erro	3- Alta
283430	05/03/2025 17:00	Dúvidas	3- Alta
283428	05/03/2025 17:03	Dúvidas	2- Média
283400	05/03/2025 12:41	Erro	3- Alta
280220	29/01/2025 11:32	Combo TI	2- Média
279289	17/01/2025 17:17	Dúvidas	1- Baixa

5. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 5.1. Será dispensada a exigência de garantia de execução contratual, tendo em vista (i) o prazo reduzido de vigência contratual; (ii) que em caso de falhas ou atrasos nos serviços, caberá a aplicação de sanção e/ou descontos com base no SLA (ou ANS – Acordos de Níveis de Serviço); (iii) a natureza dos serviços, restrita a suporte técnico para extrações de dados e ajustes de integração com os sistemas da APPA.

6. CUSTOS

- 6.1. Tabela de Custos:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor Total do item
1	Suporte Técnico e Manutenções - Módulo Acesso e Segurança (RONDA) Suporte 24x7 OPE	Mês	6	R\$	R\$
2	Banco de Horas – Suporte Técnico para sustentação e extrações de dados solicitadas pela APPA, Gestão Empresarial (ERP) e Gestão de Acesso e Segurança (RONDA), atualmente implantados e em produção na APPA	Horas	300	R\$	R\$

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

7. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- 7.1. Prevenção de falhas no controle de acesso e interrupções nas operações logísticas.
- 7.2. Garantia de suporte técnico ininterrupto (24/7), assegurando a estabilidade do sistema
- 7.3. Manutenção da conformidade com exigências legais e regulações de segurança.
- 7.4. Apoio na extração de dados legados nos sistemas de RH e Financeiro.
- 7.5. Esclarecimento de dúvidas técnicas.

8. PESQUISA DE PREÇOS

- 8.1. Para a formação dos preços máximos, foi adotada pesquisa de preços com fornecedores, através de e-mail, em conformidade com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos.
- 8.2. A lista de fornecedores foi obtida a partir do portal de canais de atendimento da Sênior. Foram selecionados representantes classificados como diamante dos estados do PR e SP e o Canal que atendia a APPA durante a vigência do contrato que findou. Abaixo a tabela com os preços obtidos:

Item	Descrição	Unidade	Qtde	Empresa 1		Empresa 2		Empresa 3	
				Valor unitário	Valor Total do item	Valor unitário	Valor Total do item	Valor unitário	Valor Total do item
1	Suporte Técnico e Manutenções - Módulo Acesso e Segurança (RONDA) Suporte 24x7 OPE 104 dispositivos de segurança, já licenciados e em pleno uso	Mês	6	R\$ 107.446,67	R\$ 644.680,00	R\$ 99.181,54	R\$ 595.089,23	R\$ 77.138,42	R\$ 462.830,52
2	Banco de Horas – Suporte Técnico para sustentação e extrações de dados solicitadas pela APPA, Gestão Empresarial (ERP) e Gestão de Acesso e Segurança (RONDA), atualmente implantados e em produção na APPA	Horas	300	R\$ 342,00	R\$ 102.600	R\$ 338,00	R\$ 101.400,00	R\$ 255,18	R\$ 76.552,88
Total dos Serviços:					R\$ 747.280,00		R\$ 696.489,23		R\$ 539.383,40

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

9. PARCELAMENTO DO OBJETO

- 9.1. Por se tratar de serviço de manutenção não será adotado o parcelamento do Objeto. A contratação será em Lote Único.

10. SUSTENTABILIDADE

- 10.1. Não se aplica por se tratar de fornecimento de softwares e suporte técnico remoto através da Internet.

11. CONTRATAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 11.1. O tratamento preferencial é diferenciado para as microempresas e empresas de pequeno porte será o previsto na Seção I, Capítulo V, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, no que couber ou conforme este Termo de Referência.

12. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS COMUNS

- 12.1. Os bens e serviços desta contratação são classificados como comuns, pois, possuem especificações usuais de mercado e padrões de desempenho e qualidade definidas neste Termo de Referência.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, seus anexos e proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 13.2. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

exigidas na contratação.

- 13.3. Assumir os gastos e despesas que se fizerem necessárias para o atendimento das obrigações decorrentes do contrato, tais como ferramentas, transportes, peças, partes e acessórios assim como a presença de um supervisor técnico para assegurar o perfeito andamento dos mesmos, sempre a APPA solicitar.
- 13.4. Responsabilizar-se, inclusive perante terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados, das quais resultem danos ou prejuízos a pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade da APPA, inclusive com sua substituição.
- 13.5. Fornecer, sempre que solicitado pela APPA, informações e/ou esclarecimentos, através de mapas ou relatórios, relativos ao copiado individual ou global do equipamento, memorial de cálculo do valor do acréscimo ou redução de equipamento e demais assuntos que se fizerem necessários.
- 13.6. Designar um representante, ou preposto perante a APPA, a fim de prestar esclarecimentos e atender as solicitações que porventura surgirem durante a execução do contrato.
- 13.7. Manter atualizado os seus dados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme legislação vigente.
- 13.8. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da contratação, exceto quando ocorre algum dos eventos previstos na forma da legislação vigente.
- 13.9. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação, sem prévia anuência da APPA.
- 13.10. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, aplicando-se os artigos 14 e 17-27 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990).

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- 13.11. Ser responsável em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto da contratação, tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, benefícios (vale refeição, vale transporte, etc.), seguro e assistência médica quando estabelecida em Convenção Coletiva do Trabalho e outras hipóteses que porventura sejam exigidas.
- 13.12. Utilizar mão de obra especializada e com conhecimentos dos serviços a serem executados, bem como instruir e fiscalizar seus empregados para que estes se apresentem devidamente uniformizados e identificados mediante crachá, além de provê-los com Equipamentos de Proteção Individual – EPI, quando for o caso.
- 13.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de pessoas menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, além de não permitir o trabalho de menores de 18 (dezoito) anos em trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres.
- 13.14. Relatar à APPA toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços, que possa interferir, direta ou indiretamente para a execução dos serviços.
- 13.15. Garantir que todos os equipamentos a serem empregados nos serviços serão de boa qualidade, atendendo aos padrões de mercado, nas quantidades necessárias para suprir a demanda.
- 13.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 13.17. Manter o zelo pela boa aparência do início ao fim das atividades realizadas.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços objeto deste Termo de

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- Referência, e seus anexos, por intermédio da equipe de fiscalização designada.
- 14.2. A CONTRATADA é responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto.
 - 14.3. Informar e estabelecer, em comum acordo com a CONTRATADA, os dias e horários para realização dos serviços.
 - 14.4. Proporcionar os meios para a boa execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.
 - 14.5. Atestar as Notas Fiscais ou Faturas relativas aos serviços objeto deste Termo de Referência.
 - 14.6. Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.
 - 14.7. Zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários.
 - 14.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
 - 14.9. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente, com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
 - 14.10. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção.
 - 14.11. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto ou execução do serviço ou etapa do serviço, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de referência e seus anexos.
 - 14.12. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal ou Fatura fornecida pela CONTRATADA, no que couber.
 - 14.13. A APPA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução dos serviços, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

- 14.14. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA para a execução dos serviços, desde que devidamente credenciados, identificados e com os respectivos EPI's, quando necessários.
- 14.15. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa entregar e instalar os equipamentos e infraestrutura nos locais indicados pela Administração.
- 14.16. Executar fielmente o objeto proposto pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas.

15. REGIME DE EXECUÇÃO E FORMAS DE PAGAMENTO

- 15.1. O regime de execução do contrato é a empreitada por preço unitário.
- 15.2. Considerando o prazo de vigência contratual, os valores são irrevogáveis.
- 15.3. Os pagamentos serão feitos no prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, de acordo com a natureza jurídica da CONTRATADA, devidamente atestada pela equipe de fiscalização designada, conforme disposto na Ordem de Serviço nº 054/2020-APPA/EP.
 - 15.3.1. Nota Fiscal deverá ser enviada sempre entre os dias 01 e 10 (incluindo estes) do mês seguinte à execução dos serviços. Junto com a Nota Fiscal a CONTRATADA deverá encaminhar relatório contendo informação sobre todos os serviços executados.
- 15.4. Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas as irregularidades eventualmente constatadas na Nota Fiscal ou Fatura, na prestação dos serviços ou no cumprimento de obrigações contratuais.
- 15.5. Nenhum pagamento será efetuado ou liberado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

imposta em virtude de penalidade ou inadimplemento contratual.

- 15.6. Poderão ser descontados dos pagamentos devidos, os valores para cobrir despesas com multas, indenizações a terceiros ou outras de responsabilidade da CONTRATADA.
- 15.7. O preço proposto deve englobar os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos, transportes, ferramentas e demais despesas necessárias ao fornecimento completo do objeto.

16. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

- 16.1. Atestado de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a empresa executou ou está executando serviços pertinentes e compatíveis em características com o objeto do presente Termo de Referência.
- 16.2. A comprovação de que o proponente possui credenciamento na fabricante **Sênior Sistemas com classificação “Diamante”** em seus canais de atendimento, por representar o mais alto nível de especialização e suporte disponível para a solução. De acordo com a fabricante, a classificação significa que a empresa possui as melhores práticas de fornecimento e suporte, não havendo gradação superior a este nível.
- 16.3. Apresentação de Declaração de Inexistência de Registro de Oportunidade junto ao fabricante Senior Sistemas S.A.

17. SUBCONTRATAÇÃO

- 17.1. Considerando que o escopo de atendimento poderá ser executado por uma única empresa, fica vedada a realização de subcontratação.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

18. PARTICIPAÇÃO SOB REGIME DE CONSÓRCIO

- 18.1. Considerando a baixa complexidade da natureza dos serviços e a unicidade necessária na contratação, fica vedada a participação no regime de consórcio para esta contratação.
- 18.2. Observa-se que existem várias empresas capacitadas a fornecer o Objeto integralmente em todo o território nacional, não havendo assim, justificativa técnica-econômica para permitir a realização de consórcio.

19. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 19.1. É admissível a continuidade do fornecimento dos produtos e serviços descritos neste Termo de Referência quando houver fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com outra pessoa jurídica, desde que:
 - 19.1.1. Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos no Termo de Referência;
 - 19.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;
 - 19.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da APPA à continuidade do contrato.
- 19.2. A alteração subjetiva deverá ser feita por termo aditivo ao contrato.

20. PRAZOS

- 20.1. A contratação emergencial terá prazo de vigência máxima de 180 (cento e oitenta) dias, conforme limite legal.
- 20.2. Após a assinatura do contrato e confirmação do recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviços emitida pela APPA, os seguintes prazos

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

deverão ser atendidos:

- 20.1.1 Disponibilizar suporte técnico 24/7 em até 24h após assinatura do contrato.
- 20.1.2 Imediatamente à assinatura do contrato deverão ser informados os nomes dos usuários que precisarão de acesso ao sistema para que sejam providenciadas as credenciais.

21. CONTROLE DA EXECUÇÃO

- 21.1. A execução do contrato será acompanhada, controlada e fiscalizada pela equipe designada em Ordem de Serviço emitida pela APPA, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações que forem solicitadas e que se relacionem com o objeto do contrato.
- 21.2. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não haverá corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes.
- 21.3. A Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina – APPA, por meio de órgão competente, reserva-se ao direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que estiverem em desacordo com as especificações técnicas e as constantes neste Termo de Referência e seus anexos.
- 21.4. A celebração de novo contrato e início dos serviços decorrentes de licitação que compreenderão o escopo deste Termo de Referência ensejarão a extinção deste contrato emergencial, sem imposição de qualquer ônus pela Contratada à APPA, inclusive para fins de perdas e danos.
- 21.5. Nos termos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos, após a execução do contrato, a APPA receberá o objeto:

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

- a) Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços prestados com a especificação do Termo de Referência. Será emitido o documento TRP – Termo de Recebimento Provisório pela equipe de fiscalização do contrato.
- b) Definitivamente, após a verificação da qualidade e quantidade dos materiais e serviços e consequente aceitação. Será emitido o documento TRD – Termo de Recebimento Definitivo pela APPA.

22.5.1. A APPA emitirá o Termo de Recebimento Provisório - TRP em até 15 (quinze) dias da comunicação da CONTRATADA acerca do encerramento da execução do objeto, com duração de até 90 (noventa) dias.

22.5.2. Exaurido o período de duração do Termo de Recebimento Provisório - TRP previsto no item anterior, a APPA emitirá o Termo de Recebimento Definitivo - TRD.

22. MATRIZ DE RISCOS

- 22.1. A Matriz de Riscos é utilizada para priorizar as ações e tipo de abordagem em relação aos riscos. É uma ferramenta visual que classifica, qualitativamente, os pesos dos impactos e probabilidades, possibilitando visualizar rapidamente quais são os riscos que devem receber maior atenção.
- 22.2. Para o objeto do presente certame, foram avaliados somente os eventos que, se ocorrerem, terão um efeito negativo sobre o projeto.
- 22.3. Na Matriz de Risco, foram elencados os principais riscos a serem mitigados, porém é importante destacar que os riscos elencados não esgotam todas as possibilidades de riscos existentes para a execução do projeto.
- 22.4. A Matriz de Risco desenvolvida para atendimento a este processo foi baseada

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

no guia “Matriz de Riscos - Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos da Gestão” do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, versão 1.1 - Junho/2017, disponibilizado em:

<<http://www.planejamento.gov.br/assuntos/gestao/controle-interno/matriz-de-riscos>>

Tabela 1. Matriz de Riscos 5x5 – Níveis de Riscos

I M P A C T O	Catastrófico	5	5 Moderado	10 Alto	15 Crítico	20 Crítico	25 Crítico
	Grande	4	4 Moderado	8 Alto	12 Alto	16 Crítico	20 Crítico
	Moderado	3	3 Pequeno	6 Moderado	9 Alto	12 Alto	15 Crítico
	Pequeno	2	2 Pequeno	4 Moderado	6 Moderado	8 Alto	10 Alto
	Insignificante	1	1 Pequeno	2 Pequeno	3 Pequeno	4 Moderado	5 Moderado
			1	2	3	4	5
			PROBABILIDADE				
			Muito Baixa	Baixa	Possível	Alta	Muito Alta

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

22.5. IMPACTO X PROBABILIDADE

22.5.1. Os níveis de riscos são delimitados com base no resultado da combinação de pesos da perspectiva Impacto e da perspectiva Probabilidade. Para cada perspectiva foram definidos os pesos e as suas descrições.

22.6. Eixo Y – Escala de impacto

22.6.1. Com a finalidade de reduzir a subjetividade nos julgamentos utilizados para atribuir peso para a perspectiva impacto, além dos aspectos estratégico-operacional e econômico-financeiro, foram estabelecidas definições para os pesos de 1 a 5:

- Peso 5: Catastrófico - o impacto ocasiona colapso às ações de gestão, a viabilidade estratégica pode ser comprometida;
- Peso 4: Grande - o impacto compromete acentuadamente às ações de gestão, os objetivos estratégicos podem ser fortemente comprometidos;
- Peso 3: Moderado - o impacto é significativo no alcance das ações de gestão;
- Peso 2: Pequeno - o impacto é pouco relevante ao alcance das ações de gestão;
- Peso 1: Insignificante - o impacto é mínimo no alcance das ações de gestão.

Tabela 2. Impacto – Fatores de Análise/Orientações para atribuição de pesos.

Esforço de Gestão	Regulação	Reputação	Negócios / Serviços à Sociedade	Intervenção Hierárquica	Orçamentário	Peso
15%	17%	12%	18%	13%	25%	100%
Evento com potencial para levar o negócio	Determina interrupção das atividades	Com destaque na mídia nacional e	Prejudica o alcance da missão	Exigiria a intervenção do Presidente	>= 25%	5 Catastrófico

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

ou serviço ao colapso		internacional, podendo atingir os objetivos estratégicos e a missão				
Evento crítico, mas que com a devida gestão pode ser suportado	Determina ações de caráter pecuniários (<i>multas</i>)	Com algum destaque na mídia nacional, provocando exposição significativa	Prejudica o alcance da missão da Unidade	Exigiria a intervenção do Diretor	$\geq 10\% < 25\%$	4 Grande
Evento significativo que pode ser gerenciado em circunstâncias normais	Determina ações de caráter corretivo	Pode chegar à mídia provocando a exposição por um curto período de tempo	Prejudica o alcance dos objetivos estratégicos	Exigiria a intervenção do Gerente	$\geq 3\% < 10\%$	3 Moderado
Evento cujas consequências podem ser absorvidas, mas carecem de esforço da gestão para minimizar o impacto	Determina ações de caráter orientativo	Tende a limitar-se às partes envolvidas	Prejudica o alcance das metas do processo	Exigiria a intervenção do Coordenador	$\geq 1\% < 3\%$	2 Pequeno
Evento cujo impacto pode ser absorvido por meio de atividades normais	Pouco ou nenhum impacto	Impacto apenas interno / sem impacto	Pouco ou nenhum impacto nas metas	Seria alcançada no funcionamento normal da atividade	$< 1\%$	1 Insignificante

22.7. Eixo X – Escala de Probabilidade

22.7.1. Nesta perspectiva, estão sendo considerados os seguintes pesos para a frequência observada/esperada do evento, considerando as definições a seguir:

- Peso 5: Muita Alta - o evento é esperado na maioria das

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

circunstâncias

- Peso 4: Alta - o evento provavelmente ocorre na maioria das circunstâncias
- Peso 3: Possível - o evento deve ocorrer em algum momento
- Peso 2: Baixa - o evento pode ocorrer em algum momento
- Peso 1: Muito baixa - o evento pode ocorrer apenas em circunstâncias excepcionais.

Tabela 3. Probabilidade/Orientações para atribuição de pesos

Probabilidade		
Escala	Frequência Observada / Esperada	Descritivo da Escala
5 - Muito alta	$\geq 90\%$	Evento esperado que ocorra na maioria das circunstâncias
4 - Alta	$\geq 50\% < 90\%$	Evento provavelmente ocorra na maioria das circunstâncias
3 - Possível	$\geq 30\% < 50\%$	Evento deve ocorrer em algum momento
2 - Baixa	$\geq 10\% < 30\%$	Evento pode ocorrer em algum momento
1 - Muito baixa	$< 10\%$	Evento pode ocorrer apenas em circunstâncias opcionais

22.8. Nível de Risco

22.8.1. O nível de risco expressa a magnitude de um determinado evento de risco, em termos da combinação de seu impacto e probabilidade de ocorrência.

22.8.2. Cada nível de risco está representado por uma área com tonalidade específica na Matriz. Cada área possui um intervalo de resultados em função do cálculo dos pesos atribuídos para a perspectiva “impacto”

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

(eixo y - considerando os aspectos de ordem estratégico operacional e econômico-financeiro), e dos pesos atribuídos para a perspectiva “probabilidade” (eixo x - considerando a frequência observada/esperada).

Tabela 4- Escala de Nível de Risco

Níveis	Pontuação
RC - Risco Crítico	$\geq 15 \leq 25$
RA - Risco Alto	$\geq 8 \leq 12$
RM - Risco Moderado	$\geq 4 \leq 6$
RP - Risco Pequeno	$\geq 1 \leq 3$

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

Tabela 5- Matriz de Risco

ID	Fase	Risco	P	I	P x I	Nível de Risco
R01	GC	Falha ou Indisponibilidade do Sistema RONDA - SENIOR: Interrupção do software ou dos dispositivos (cancelas, catracas), causando paralisação no acesso de veículos e pessoas.	3	5	15	Crítico
R02	GC	Não Atendimento dos SLAs pela CONTRATADA: Demora superior a 2h no diagnóstico, 8h na solução, ou 60 min na chegada presencial, prolongando a indisponibilidade e o impacto operacional.	3	4	12	Alto
R03	GC	Esgotamento Prematuro do Banco de Horas: Consumo total das 300 horas antes do fim do contrato, deixando a APPA sem suporte para customizações, extrações ou atualizações.	4	3	12	Alto
R04	GC	Ambiguidade no Escopo do Banco de Horas: Conflito sobre quais atividades são cobertas pelo suporte fixo e quais devem ser debitadas do banco de horas, gerando custos não previstos.	4	3	12	Alto
R05	PC/GC	Exaurimento do Prazo Contratual (180 dias) sem Solução Definitiva: Término do contrato emergencial sem que um novo processo licitatório para a solução de longo prazo tenha sido concluído, gerando nova crise de descontinuidade.	4	5	20	Crítico
R06	GC	Falha na Extração de Dados dos Módulos Legados (ERP/HCM): Incapacidade de extrair informações essenciais dos sistemas descontinuados, mas ainda em uso para consulta, comprometendo processos administrativos ou auditorias.	3	2	6	Moderado
R07	GC	Incidente de Segurança da Informação: Acesso indevido a dados sensíveis (cadastros, logs de acesso) por parte de técnicos da CONTRATADA ou por vulnerabilidades no sistema.	2	4	8	Alto
R08	GC	Qualificação Técnica Insuficiente: A equipe da CONTRATADA, mesmo credenciada, não possui a expertise necessária para resolver problemas complexos nas customizações específicas da APPA.	3	3	9	Alto
R09	GC	Falha na Integração com Hardware de Terceiros: O sistema RONDA falha em se comunicar com as placas controladoras (Digicon), mesmo que o software esteja funcional, mantendo as barreiras físicas inoperantes.	2	4	8	Alto

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

R10	GC	Perda de Conhecimento Técnico: As manutenções e correções realizadas durante o contrato emergencial não são devidamente documentadas, dificultando a transição para um futuro fornecedor ou para uma equipe interna.	4	3	12	Alto
R11	PC	Inadequação dos Quantitativos: O banco de 300 horas se mostra excessivo ou insuficiente para a demanda real, gerando desperdício de recurso público ou necessidade de aditivo.	3	2	6	Moderado
R12	GC	Dependência de um Único Fornecedor: A contratação emergencial reforça a dependência da APPA em um fornecedor específico, que pode impor condições desfavoráveis em negociações futuras.	3	4	12	Alto
R13	GC	Indisponibilidade de licença adequada ao tipo de suporte demandado	4	4	16	Crítico

Tabela 6- Ações de Controle

ID	Tipo de Resposta	Ação de Controle	Responsável
R01	Reduzir	Exigir no contrato Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) claros, com penalidades financeiras progressivas e escalonadas por tempo de indisponibilidade, diferenciando falhas parciais e totais.	APPA / GTEC
R02	Reduzir	Implementar um sistema de registro de chamados (tickets) obrigatório. Exigir que a CONTRATADA anexe relatórios de atendimento a cada fatura, detalhando horários de abertura, diagnóstico, chegada (se presencial) e solução.	APPA / GTEC
R03	Mitigar	Nenhuma hora pode ser debitada sem uma abertura de chamado da equipe técnica da APPA. Em caso de utilização de mais de 30h. para uma única demanda deve ser encaminhado um detalhamento técnico das atividades necessárias para o atendimento da demanda	APPA / GTEC
R04	Reduzir	Detalhar no Termo de Referência e no Contrato, de forma explícita, exemplos de atividades cobertas pelo suporte mensal (ex: bugs em funcionalidades padrão) e pelo banco de horas (ex: criação de novo relatório, ajuste em customização).	APPA / GTEC

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

R05	Evitar / Reduzir	Ação Prioritária: Iniciar IMEDIATAMENTE o processo licitatório para a solução definitiva, em paralelo à execução do contrato emergencial. Criar um cronograma para o novo certame com marcos claros e acompanhamento semanal pela alta gestão.	APPA / Diretoria
R06	Reduzir	Priorizar e validar, no primeiro mês do contrato, os scripts e procedimentos para as extrações de dados mais críticas. Utilizar o banco de horas para documentar este processo, garantindo que a APPA possa replicá-lo.	APPA / GTEC
R07	Transferir / Mitigar	Incluir no contrato cláusula de confidencialidade e sigilo (NDA). Exigir que a CONTRATADA apresente a lista de técnicos autorizados e restrinja o acesso remoto apenas ao necessário para a prestação do serviço.	APPA / Jurídico / GTEC
R08	Reduzir	Exigir na qualificação técnica a apresentação de currículos da equipe principal que atenderá a APPA. Durante a execução, a fiscalização do contrato deve validar a qualidade das entregas e, se necessário, solicitar a substituição do técnico.	APPA / GTEC
R09	Reduzir	Exigir que a CONTRATADA mantenha uma equipe capacitada para dar suporte avançado no processo de integração do software Ronda Senior com os hardwares utilizados no controle de acesso (ex. Placas controladoras da Digicon)	APPA / GTEC
R10	Mitigar	Exigir no contrato que toda intervenção (manutenção corretiva ou evolutiva) seja registrada em uma base de conhecimento (wiki ou planilha compartilhada), descrevendo o problema, a causa raiz e a solução aplicada. A fiscalização deve validar esses registros mensalmente.	APPA / GTEC
R11	Aceitar / Reduzir	Realizar um levantamento detalhado das demandas de customização e extração previstas para os próximos 6 meses para validar a estimativa. Monitorar o consumo mensal para prever o esgotamento ou a sobra de horas.	APPA / GTEC
R12	Mitigar	Utilizar o período do contrato emergencial para, em paralelo, realizar um levantamento de mercado (RFI - Request for Information) sobre outras soluções de controle de acesso, a fim de embasar o próximo processo licitatório e reduzir a dependência tecnológica.	APPA / GTEC

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

R13	Mitigar	Alinhar com o canal sênior a correta definição de licença que seja suficiente para manter o sistema operando durante a vigência de contrato	APPA/GTEC
-----	---------	---	-----------

23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1 As sanções administrativas serão aplicadas em conformidade com a previsão da Lei Federal nº 13.303 de 2016 e o regulamento interno de licitações e contrato da APPA.

23.2 Considerando o SLA especificado nos itens 4.4 e 4.5 as sanções administrativas serão as seguintes conforme a tabela abaixo:

Item	Prazo Máximo	Nível de urgência	Penalidade por Descumprimento	Observação/Exceção
1. Alocação de pessoal para atendimento	30 minutos	Média e Alta	Multa de 0,5% do valor mensal do contrato por ocorrência	Primeira ocorrência não será penalizada, apenas registrada desde que o atendimento aconteça em até 2h.
2. Retorno do diagnóstico da ocorrência	2 horas	Alta	Multa de 0,5% do valor mensal do contrato por ocorrência	Primeira ocorrência não será penalizada, apenas registrada desde que o atendimento aconteça em até 4h. Se o chamado for solucionado em menos de 2h, não é necessário formalizar diagnóstico
3. Início do processo de contingência	4 horas	Todos	Multa de 1% do valor mensal do contrato por ocorrência	Não há isenção para primeira ocorrência, devido à criticidade do serviço
4. Retorno das atividades do sistema	12 horas	Alta	Multa de 1% do valor mensal do contrato por ocorrência	Não há isenção para primeira ocorrência, devido à criticidade do serviço

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br / LinkedIn: portosdoparana / Instagram: @portos_parana



ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

23.3 A reincidência em qualquer dos itens acima, verificada em mais de duas ocorrências no mesmo mês, poderá ensejar aplicação de multa adicional de 0,5% (meio por cento) por ocorrência excedente.

23.4 Ocorrências que causem paralisação total do sistema por período superior a 24 horas poderão resultar na suspensão temporária do direito de contratar com a Administração, conforme legislação vigente.

23.5 Ocorrências que resultem do mal uso dos acessos aos sistemas da APPA (vazamento de dados, acessos indevidos e outras situações similares) serão analisadas por comissão específica e poderá resultar na suspensão temporária do direito de contratar com a Administração, conforme legislação vigente.

23.6 As sanções serão aplicadas mediante notificação formal à CONTRATADA, garantindo-se o direito à ampla defesa e contraditório.

23.7 Na aplicação das sanções a Administração observará as seguintes circunstâncias:

23.7.1 Proporcionalidade entre a sanção, a gravidade da infração e o vulto econômico da contratação

23.7.2 Os danos resultantes da infração

23.7.3 Situação econômico-financeira da sancionada, em especial sua capacidade de geração de receitas e seu patrimônio, no caso de aplicação de multa.

23.7.4 Reincidência após a aplicação de sanção anterior.

23.7.5 Circunstâncias gerais agravantes ou atenuantes da infração

23.8 O valor das multas será descontado dos pagamentos subsequentes ou cobrado via boleto/fatura específica.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DDE – DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL
GTEC – Gerência de Tecnologia da Informação

24. RESPONSÁVEIS

24.1 Elaboração do TR:

Luiz Claudio Duarte Dalmolin

Coordenador de Segurança de Dados
Matrícula 9942

Camila Restino de Souza Porto

Coordenadora de Infraestrutura e Comunicação
Matrícula 9903

Claudio Augusto dos Santos

Gerente de Tecnologia da Informação
Matrícula 9848

Paranaguá, 28 de agosto de 2025.



ePROTOCOLO

COMUNICAÇÃO INTERNA 6375/2025.

Documento: **TermodeReferenciaRondaSenior2025.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Claudio Augusto dos Santos (XXX.851.539-XX)** em 28/08/2025 14:05 Local: APPA/GTEC, **Camila Restino de Souza Porto (XXX.369.878-XX)** em 28/08/2025 14:07.

Assinatura Simples realizada por: **Luiz Claudio Duarte Dalmolin (XXX.802.799-XX)** em 28/08/2025 13:59 Local: APPA/CSDAD.

Inserido ao documento **1.663.067** por: **Aline Rylander** em: 28/08/2025 13:29.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
16ef8bbbde9ca98cb5e85284c9c1c7f4.