

# TERMO DE REFERÊNCIA

Contração de solução integrada de Outsourcing de impressão, digitalização e cópia, para a Superintendência de Trens Urbanos do Recife da CBTU, contemplando os seguintes serviços: fornecimento de equipamentos do tipo “impressoras multifuncionais”; serviços de instalação, configuração, garantia e manutenção; fornecimento de suprimentos e consumíveis (**sem papel**); fornecimento de solução (software) de administração da solução (gerenciamento e impressão e bilhetagem); e solução de digitalização e OCR.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE**

A presente solução de tecnologia da informação - STI visa contratar serviços de Outsourcing de Impressão aos órgãos da Superintendência de Trens Urbanos do Recife da CBTU, que propiciará garantias mais eficazes aos processos que necessitam de impressão e/ou serem digitalizados. A solução também procura pautar-se na compatibilização das condições apresentadas na publicação “Boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão” da **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação**.

**2. DA JUSTIFICATIVA**

Essa contratação visa suprir a necessidade da CBTU quanto aos serviços de impressão, digitalização e cópia, por meio da instalação de equipamentos do tipo “impressoras multifuncionais”, no regime de outsourcing, devidamente configurados e aptos para pleno funcionamento, e do fornecimento de suprimentos, ***sem papel***.

A contratação é pautada na Portaria SGD\_MGI nº 370, de 8 de março de 2023 — Governo Digital, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. As impressoras e os softwares de gerenciamento/bilhetagem fornecidos serão usados pelos empregados da CBTU apenas durante a execução contratual, ou seja, estes não estão sendo adquiridos pela CBTU e deverão ser recolhidos/desinstalados pela contratada ao término do contrato.

Apesar da CBTU não ser integrante do SISP o ETP desta contratação verificou que as práticas apresentadas na referida portaria são pertinentes e adequadas para a pretensão da CBTU, desta forma o presente termo de referência foi elaborado tendo em vista estas recomendações bem como o Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da Companhia.

**3. DO OBJETO**

Contração de solução integrada de Outsourcing de impressão, digitalização e cópia, para a Superintendência de Trens Urbanos do Recife da CBTU, contemplando os seguintes serviços: fornecimento de equipamentos do tipo “impressoras multifuncionais” e scanners; instalação, configuração, garantia e manutenção; fornecimento de suprimentos e consumíveis (***sem papel***); fornecimento de solução (software) de administração da solução (gerenciamento e impressão e bilhetagem); e solução de digitalização e OCR.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Objeto Resumido: Contratação de solução integrada de Outsourcing de Impressão, digitalização e cópia, com o fornecimento, instalação, configuração, manutenção e garantia de equipamentos, suprimentos, consumíveis (*sem papel*) e software de administração e bilhetagem.

**Definimos o CATSER 26808 – “Outsourcing de impressão - locação de equipamento - policromático a3” como parâmetro para realização do procedimento licitatório, considerando a ponderação contida no ETP que agrupou os tipos de serviços constantes na tabela 3.1, bem como em função do critério de escolha da proposta estabelecido no item 16.2. Contudo, destacamos que esta contratação engloba todas as atividades constantes neste Termo de Referência pelo prazo de 12 meses.**

### **3.1 O objeto da presente contratação contempla os seguintes itens:**

Seq.	Tipo	Descrição
1	Equipamento Tipo 1	Outsourcing de impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da franquia sem papel
2	Equipamento Tipo 1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente a Franquia sem Papel
3	Equipamento Tipo 2	Outsourcing de impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da franquia sem papel
4	Equipamento Tipo 2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente a Franquia sem Papel
5	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia sem Papel
6	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente A Franquia sem Papel
7	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia sem Papel
8	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Excedente A Franquia sem Papel
9	Equipamento Tipo 4	Outsourcing de Digitalização - Scanner de Mesa

### **3.2 Metodologias de trabalho**

Para a realização a prestação de serviços a eventual CONTRATADA deverá seguir o procedimento descrito a seguir:

- Realização de reunião inicial antes da emissão da ordem de serviço.
- Recebimento da ordem de serviço.
- Implantação, configuração e disponibilização do software de gerenciamento.
- Entrega e instalação dos Equipamentos, incluindo instalação dos drivers nos computadores das unidades.
- Demonstração prática de uso de todas as funcionalidades do equipamento por profissional qualificado, direcionada aos empregados da CBTU.
- Execução das manutenções preventivas e corretivas, mediante abertura de chamado, ou de forma proativa em casos de substituição de suprimentos de impressão.
- Aferição mensal dos serviços executados para fins de pagamento

As atividades a serem desenvolvidas pelo fornecedor possuem os seguintes requisitos:

- Deverão ser realizadas respeitando o horário de funcionamento da unidade alvo.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- Por demanda da CBTU, poderão sofrer alterações no projeto e/ou no cronograma de implantação dos serviços, desde que não implique em custos adicionais para o fornecedor.
- Durante a vigência do contrato, a CBTU poderá realizar, conforme seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com o fornecedor da solução, a fim de analisar as entregas das demandas requisitadas, definindo as prioridades e estabelecendo um acordo de esforço e prazo para seu atendimento.
- O fornecedor deverá providenciar o registro das reuniões, contemplando os acertos e as definições estabelecidos em comum acordo entre as partes e posteriormente repassando a CBTU toda a documentação originada a partir de tais reuniões, em mídia eletrônica.

### **3.3 Formas de comunicação**

Para a realização da prestação de serviços serão considerados os seguintes mecanismos formais de comunicação:

- Comunicação eletrônica entre o Preposto e Gestor ou Fiscal do Contrato, mantido em cópia o e-mail: [cotic@cbtu.gov.br](mailto:cotic@cbtu.gov.br);
- Ata de reunião: Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas;
- Ordem de fornecimento bens: Solicitação formal de entrega de bens na CBTU;
- Ordem de Serviço: Solicitação formal de prestação de serviço;
- Abertura de Chamado: Comunicação formal de ocorrência visando a correção de problemas detectados.

**3.4** Abaixo segue o detalhamento dos itens, unidades de medida e seus quantitativos:

**Tabela 1 - Demonstrativo da demanda (Franquia e Excedente)**

Seq.	Tipo	Descrição	Qtd.	Unid. Medida
1	Equipamento Tipo 1	Outsourcing de impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da franquia sem papel	23.400	Pág./Mês
2	Equipamento Tipo 1	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente a Franquia sem Papel	15.600	Página
3	Equipamento Tipo 2	Outsourcing de impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da franquia sem papel	47.400	Pág./Mês
4	Equipamento Tipo 2	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente a Franquia sem Papel	31.600	Página
5	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia sem Papel	6.000	Pág./Mês
6	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente A Franquia sem Papel	4.000	Página

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Seq.	Tipo	Descrição	Qtd.	Unid. Medida
7	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Dentro da Franquia sem Papel	1.200	Pág./Mês
8	Equipamento Tipo 3	Outsourcing de Impressão - Páginas A3 - Policromático - Excedente A Franquia sem Papel	800	Página
9	Equipamento Tipo 4	Outsourcing de Digitalização - Scanner de Mesa	10.000	Pág./Mês

#### **4. FORMAÇÃO DE GRUPO**

Pela indivisibilidade da contratação identificada durante a elaboração do ETP, entende-se a necessidade de lançamento do procedimento com grupo único, formado por todos os itens da solução.

#### **5. DA CLASSIFICAÇÃO E INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Os empenhos da contratação em tela deverão ser emitidos conforme o descritivo abaixo, para todos os itens:

PI: R1.GP.IO.01 – Serviços de Outsourcing de Impressão

ND: 33.90.40

Subitem da Despesa: 16 – OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

#### **6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

Os requisitos obrigatórios para o total cumprimento da contratação estão detalhados no Item 9.

#### **7. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO**

As especificações técnicas DO OBJETO estão detalhadas no ITEM 9.6 DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

#### **8. DOS PRAZOS**

##### **8.1 De Vigência:**

O prazo de vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado, por iguais e sucessivos períodos conforme os termos da Lei nº 13.303/16.

O prazo de execução contratual será de 12 (doze) meses. As impressoras e os softwares de gerenciamento/bilhetagem fornecidos serão usados pelos empregados da CBTU apenas durante a execução contratual, ou seja, estes não estão sendo adquiridos pela CBTU e deverão ser recolhidos/desinstalados pela contratada ao término do contrato.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

O prazo de fornecimento dos Equipamentos que compõem a Solução de TIC será de, no máximo, 30 (trinta) dias corridos contados a partir da realização da reunião de alinhamento, etapa 2 deste CRONOGRAMA.

O prazo de fornecimento do Software de Bilhetagem será de, no máximo, 15 (quinze) dias corridos contados a partir da realização da reunião de alinhamento com a Unidade Técnica responsável (COTIC).

O prazo de implantação dos itens caracterizados como Software de Bilhetagem será de, no máximo, 15 (quinze) dias corridos contados a partir do recebimento provisório, a ser emitido conforme o título DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO.

#### **9. DO (S) CRONOGRAMA (S)**

A tabela abaixo descreve os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação, com os prazos máximo aceitáveis que devem ser observados pela CONTRATADA na elaboração da proposta:

<b>Etapa</b>	<b>Descrição</b>	<b>Quando Ocorre?</b>
1	<b>Assinatura do Contrato</b>	Marco inicial para a contagem de prazos.
2	<b>Reunião de Alinhamento de Expectativas (Todos os itens Contratados)</b>	Agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato Em até 5 (cinco) dias
3	<b>Entrega (Recebimento Provisório)</b>	
3.1	Entrega dos Equipamentos que compõem a Solução TIC.	Em até trinta dias corridos da realização da reunião de alinhamento.
3.2	Etapa 1 – Entrega de 50% dos equipamentos	Até 15 dias após reunião de alinhamento.
3.3	Etapa 2 – Entrega de 50% dos equipamentos	Entre 16 e 30 dias após a reunião de alinhamento
3.4	Entrega das Licenças dos Softwares de bilhetagem.	Em até 15 dias corridos após a reunião de alinhamento
4	<b>Implantação</b>	
4.1	Execução dos itens caracterizados como Serviço	Em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento provisório dos respectivos lotes de entrega.
4.2	Implantação do software de bilhetagem	Em até 15 dias corridos do recebimento provisório
5	<b>Início da Execução dos Serviços</b>	
5.1	Execução dos itens de Serviço	Imediatamente após a finalização da implantação dos equipamentos que compõem a Solução TIC.
6	<b>Verificação da qualidade e quantidade (Recebimento Definitivo)</b>	
6.1	Verificação da qualidade dos equipamentos e software instalado para	Em até 10 dias do término da implantação.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Etapa	Descrição	Quando Ocorre?
	Solução TIC	
7	<b>Encerramento do contrato</b>	12 (doze) meses após a assinatura do contrato, nos termos da Lei nº 13.303/16.
8	<b>Fim do prazo da garantia de execução.</b>	3 meses após o Encerramento da Execução do Contrato

### **9.1. DE CAPACITAÇÃO**

A empresa contratada deverá prestar na unidade administrativa responsável pela respectiva contratação (STUREC/GIPLA/COTIC) treinamento para até 2 usuários no **sistema de gerenciamento de impressão, contemplando as funcionalidades necessárias para configuração e operação, conforme requisitos estipulados no item “Requisitos do Software de Gerenciamento de Impressão e Software de Bilhetagem”**. O público alvo para este treinamento serão os fiscais e gestores responsáveis pela operação do sistema de gerenciamento de impressão.

A empresa contratada deverá prestar na unidade administrativa responsável pela respectiva contratação (STUREC/GIPLA/COIOM) treinamento para até 2 usuários na **solução de bilhetagem e gestão, contemplando as funcionalidades necessárias para análise e gestão de bilhetagem, franquia, custos do contrato, saldo contratual e, a critério do gestor e dos fiscais, das demais funcionalidades previstas no sistema**. O público alvo para este treinamento serão os fiscais e gestores do contrato, responsáveis pela operação do sistema de bilhetagem.

A empresa contratada deverá prestar na unidade administrativa responsável pela respectiva contratação (STUREC/GIPLA/COIOM), treinamento para até 4 usuários na operação dos equipamentos disponibilizados. O público alvo para este treinamento serão **os multiplicadores de conhecimento indicados pela CBTU** que retransmitirão o conhecimento aos demais representantes dos órgãos atendidos pela contratação.

Cada treinamento deverá possuir carga horária mínima de 4 horas, ser ministrado por funcionário da empresa fornecedora do serviço, a qual disponibilizará manuais e/ou material de apresentação e treinamento.

O conteúdo programático dos treinamentos deve prever todas as funções necessárias para a correta operação e prestação dos serviços previstos por parte dos usuários.

O material de treinamento de instalação e configuração do equipamento (nas estações dos usuários) deve incluir um documento para consulta com resoluções de problemas mais comuns, estilo FAQ - Frequently Asked Questions. O objetivo deste documento é disponibilizar informações úteis e frequentes para a central de suporte técnico da CBTU.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Treinamentos poderão ser realizados por meio de Ensino a Distância (EAD), na modalidade “ao vivo”, que permita a interação entre aluno e instrutor em tempo real. Neste caso, a plataforma EAD será de responsabilidade exclusiva da contratada. Todavia, estes treinamentos devem contemplar todas as exigências mínimas previstas no modelo presencial: instruções para utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos dos equipamentos e sistemas disponibilizados. Além disso, deve ser previsto na reunião de abertura um canal de comunicação direto entre o órgão contratante e o fornecedor para esclarecimento de dúvidas.

## **9.2. LEGAIS**

Foi observada a Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016, que “Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências”; consulta ao sítio: <http://www.governoeletronico.gov.br/sisp-conteudo/nucleo-de-contratacoes-de-ti>. Foram consultadas as contratações similares da APF, bem como as orientações contidas no Caderno de Logística – Prestação de Serviço de Reprografia 2014.

## **9.3. DE MANUTENÇÃO**

Após a implantação da solução, a contratada deverá prestar, presencialmente, serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e/ou substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da CBTU.

Considera-se para a realização de manutenção corretiva a reoperacionalização completa ou a substituição do equipamento danificado por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

A contratada deverá substituir, de acordo com os níveis de serviço, o equipamento utilizado na solução, já instalado, por um igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a CBTU, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho ou limitem seu uso.

A CBTU irá considerar a manutenção efetivamente concluída quando sua equipe técnica receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema. Demais responsabilidades da contratada:

- a) Fornecer todos os serviços de suporte técnico e manutenção de equipamento e dos sistemas a fim de manter a disponibilidade dos serviços.
- b) Permitir a formalização de abertura de chamado técnico.
- c) Configuração local (desktops) de drivers e software para acesso aos equipamentos.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- d) Gerenciar a vida útil dos suprimentos (exceto papel) de forma a prever e planejar a substituição antecipada dos mesmos, sem interrupção dos serviços.
- e) Fornecer e substituir, quando necessário, toner<sup>1</sup>, kit fusor, e demais suprimentos.
- f) Instalar, configurar e desinstalar equipamentos.
- g) Corrigir, consertar e substituir equipamentos defeituosos.
- h) Realizar o transporte e a logística necessários para a manutenção dos equipamentos.
- i) Efetuar periodicamente a limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares periódicas dos equipamentos;
- j) Após a realização dos serviços de garantia, deverá apresentar um Relatório de Visita, contendo identificação do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início e término do atendimento, identificação do defeito, técnico responsável pela solução, as providências adotadas e outras informações pertinentes. Este relatório deverá ser homologado por responsável da CBTU.
- k) Manter continuamente uma base de conhecimento com todas as informações de processos, atividades e tarefas referentes aos serviços, ocorrências de problemas, suas resoluções e lições aprendidas, tempo de resposta e resolução do problema. Esta base de conhecimento deve estar acessível aos técnicos e gestores da CBTU.
- l) Monitorar, continuamente, a disponibilidade, a manutenção de conservação e a qualidade dos serviços prestados, provocando, quando cabível, a manutenção dos equipamentos.
- m) Armazenar nas dependências da CBTU, suprimento de toner e outros insumos em quantidades suficientes para o consumo de no mínimo uma semana, de todo o parque de equipamentos instalados.

#### **9.4. DE SEGURANÇA**

A contratada deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às instalações da CBTU. Caberá ao preposto manter esta lista atualizada sempre que um novo profissional necessitar de acesso à CBTU. A lista deverá conter nome completo, número de identidade, CPF e data de início de atuação na prestação dos serviços (e de término, quando este não estiver mais alocado ao contrato).

Todos os profissionais da contratada alocados ao contrato deverão portar crachá de identificação para acesso às órgãos da CBTU.

A contratada deverá submeter-se às normas e políticas de segurança da CBTU e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

A contratada deve comunicar formal e imediatamente ao representante da CBTU qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço. Os usuários que terão acesso aos sistemas e aplicativos relacionados a contratação, deverão ter anuênciia do respectivo gestor do contrato.

#### **9.5. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E SUSTENTABILIDADE**

Os equipamentos deverão conter manual em idioma português ou inglês (em formato eletrônico PDF ou impresso).

A logística reversa deve ser de responsabilidade da contratada, devendo a mesma obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 e a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental.

A empresa contratada deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmado o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos (como cooperativas de reciclagem) ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências da CBTU.

A contratada deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação anteriormente citada.

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

Em relação ao aspecto ambiental, os equipamentos deverão ser aderentes à Políticas de Tecnologia Sustentáveis, respeitando os seguintes requisitos:

Os equipamentos, peças e insumos deverão vir preferencialmente acondicionados em embalagem individual adequada, que utilizem materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e a armazenagem.

Os produtos não deverão conter substâncias perigosas como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

polibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances).

Os bens devem ser constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2.

A destinação para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos deverá ser ambientalmente correta, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente, nos termos da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010).

As normas específicas vigentes para a destinação final deverão ser obedecidas, inclusive no que se refere a restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com o Decreto nº 10.936 de 12 de janeiro de 2022, a IN/SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e o Decreto nº 9.178 de 23 de outubro de 2017.

A prestação de serviços deverá seguir o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental.

Quanto aos aspectos culturais, a solução deverá possuir suporte para a Língua Portuguesa do Brasil em todo o material, como manuais, guias de instruções, inclusive os textos apresentados no display dos equipamentos.

A CONTRATADA deve realizar o descarte ambientalmente adequado de todos os resíduos resultantes das manutenções, em acordo com a legislação vigente.

#### **9.6. DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

- **Requisitos mínimos para todos os equipamentos de impressão:**
  - a) *De acordo com a Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, os equipamentos podem ser usados com a ressalva que o seu tempo de fabricação não ultrapasse 5 anos a contar do ano corrente da data de entrega da proposta de preço.*
  - b) Impressão com a tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente).
  - c) Imprimir em papel de gramatura padrão de entre 75 g/m<sup>2</sup> e 150 g/m<sup>2</sup>.
  - d) Imprimir em papel reciclável.
  - e) Impressão automática frente e verso (duplex).
  - f) Resolução mínima de impressão de 600x600 DPI.
  - g) Interface Ethernet (100 Mbps, conector RJ-45) e Interface USB 2.0.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- h) Possuir recurso de contabilização de volumes impressos e copiados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- i) Possuir o recurso de gerenciamento remoto, que permita a definição de cotas, leitura de contadores de impressão, análise de nível de toner, configuração remota, leitura de estado do equipamento, e demais funcionalidades e compatibilidades de acordo com os requisitos do sistema de gerenciamento e bilhetagem.
- j) Possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7 e demais versões mais atualizadas.

- **Requisitos mínimos para os equipamentos do tipo Multifuncional**

- a) Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento, armazenamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste TR, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultânea (impressão, cópia, digitalizações e OCR).
- b) Painel em idioma português ou simbologia universal, com funcionalidade que permita ao usuário se autenticar com seu login e senha (integrado a tecnologia LDAP e\ou Active Directory Microsoft\Samba 4).
- c) Digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição, com resolução mínima de 600x600 DPI.
- d) Digitalização frente em verso automática, sem a intervenção do usuário (por exemplo, sem a necessidade de virar as folhas).
- e) ***Digitalização em uma única passagem, por meio de ADF.***
- f) Alimentador ADF automático para 50 folhas.
- g) Possuir recurso de contabilização de volumes digitalizados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- h) A digitalização deve gerar arquivos com o padrão PDF/A pesquisável, com reconhecimento óptico de caracteres (OCR) em língua portuguesa. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede compatível com Máquina Virtual.
- i) Possibilidade de enviar arquivos digitalizados por meio de correio eletrônico, caminho de rede (SMB) e servidor FTP. Esta funcionalidade deve ser realizada diretamente na multifuncional.
- j) Salvar documentos digitalizados em mídia móvel por meio de porta USB. Esta funcionalidade pode ser executada em computador conectado na rede ou diretamente no multifuncional.

- **Requisitos específicos dos equipamentos:**

**9.6..1. Multifuncional A4 – Tipo 1**

- a. Velocidade mínima de impressão em A4 monocromático: 45 PPM.
- b. Velocidade mínima de digitalização A4: 20 lados/páginas por minuto.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- c. Bandejas de papel interna com capacidade mínima de 250 folhas.

**9.6..2. Multifuncional A4 – Tipo 2**

- a) Velocidade mínima de impressão em A4 monocromático: 35 PPM.
- b) Velocidade mínima de digitalização A4: 20 lados/páginas por minuto.
- c) Bandejas de papel interna com capacidade mínima de 250 folhas.

**9.6..3. Multifuncional colorida A3 de Alto Rendimento – Tipo 3**

- a) Capacidade de impressão em papel A3.
- b) Velocidade mínima de impressão de 20 ppm para papel A4.
- c) Pelo menos duas bandejas de papel interna com capacidade mínima de 500 folhas.
- d) Suporte, base e/ou rodinhas, de forma a permitir a correta acomodação do equipamento, sem que o mesmo fique disposto inapropriadamente sobre o solo.

**9.6..3.4 Scanner de Mesa – Tipo 4**

- Scanner Sensor de imagem por contato duplo, alimentado folha a folha
- Velocidades de digitalização frente e verso mínimo 80 ppm (preto/colorido)
- Resolução da digitalização Óptica: Até 600 x 600 dpi; Interpolada: Até 1200 x 1200 dpi
- Compatibilidade de digitalização
  - Computador (Imagen, E-mail, OCR, Arquivo)
  - Pasta de Rede
  - Servidor de E-mail2
  - SharePoint
  - FTP
  - SFTP
  - Pendrive
  - Workflow
- Recursos de digitalização
  - Visualização de digitalização, alinhamento automático, Tamanho automático de digitalização, rotação automática de imagem, Digitalização contínua, remoção da cor de fundo, ignorar página em branco, remoção de cor digitalizada, remoção de sangramento na digitalização, início automático de digitalização, digitalização 2 em 1, sensor de alimentação de várias páginas, remoção de marcas de perfuração, índice remissivo, metadados de código de barras, separação de documentos
- Conectividade e compatibilidade
  - Interfaces padrão Wireless 802.11 b/g/n, Ethernet, USB 3.0
- Sistemas operacionais compatíveis
  - Windows 7 SP1, 8.1, 10 Home, 10 Pro, 10 Education, 10 Enterprise; Windows Server 2012, 2012 R2, 2016, 2019
- Drivers de digitalização incluídos TWAIN, WIA, ISIS, SANE

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- Compatibilidade do sistema operacional com o driver de digitalização Windows, Mac®, Linux
- Tipos de arquivos suportados:
  - PDF pesquisável, PDF seguro, PDF assinado, PDF/A, PDF de Alta Compressão, TIFF, TIFF de várias páginas, JPEG, BMP, Texto, Word, Excel, PowerPoint;

## **9.7. DE PROJETO**

A implantação ou a remoção de equipamentos deverá ser provida de projeto prévio, com autorização da COTIC. Este projeto deverá conter (entre outros):

- a) Descrição dos equipamentos que serão instalados ou removidos (marca e modelo), com respectivo número de série.
- b) Data e horários previstos para início e término dos serviços.
- c) Alterações previstas, como pontos de rede, pontos elétricos e outros aplicáveis.

## **9.8. DE IMPLANTAÇÃO**

- De acordo com a Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, os equipamentos podem ser usados com a ressalva que o seu tempo de fabricação não ultrapasse 5 anos a contar do ano corrente da data de entrega da proposta de preço.

A solução poderá ser composta por mais de um fabricante, desde que haja interoperabilidade entre os componentes da solução, com gerenciamento centralizado. A contratada deverá:

- a) Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E).
- b) Prover, quando necessário, os cabos de rede local com conectores RJ45. A CBTU não utiliza conexões de impressão por meio de WiFi.
- c) Realizar a instalação e configuração de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução para permitir a utilização dos equipamentos disponibilizados, de preferência de maneira remota via GPO. Cada estação de trabalho deverá possuir a correta configuração de, no mínimo, dois equipamentos disponibilizados na unidade (salvo os casos em que só houver um equipamento disponível).
- d) Fornecer e instalar, com o apoio da CBTU, respectivos aplicativos que proverão o serviço de impressão e os sistemas de bilhetagem e gestão, no Datacenter da Superintendência de Trens Urbanos do Recife da CBTU.
- e) Configurar o software de bilhetagem e gestão para permitir acesso de usuário específico (fiscal e outros).

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- f) Realizar testes para concluir o projeto de implantação da unidade. As instalações elétricas da Superintendência de Trens Urbanos do Recife da CBTU não possuem rede estabilizada e utilizam tomadas 2P+T padrão NEMA (americano) e, em alguns poucos casos, o novo padrão brasileiro de tomadas (NBR-14136). Os cabos de alimentação elétrica dos equipamentos deverão obedecer às disposições descritas ou utilizar-se de adaptadores elétricos para acoplamento (se assim for a recomendação do fabricante). A Superintendência de Trens Urbanos do Recife da CBTU opera em 220V. Não há garantia de energia estabilizada. A contratada deverá fornecer, quando cabível, transformadores e/ou estabilizadores de energia, conforme recomendação do fabricante.

• **Reunião Inicial do Contrato**

A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa contratada e a Coordenadoria Operacional – Tecnologia da Informação e Comunicação COTIC/GIPLA/STU-REC da CBTU. Esta reunião deverá ocorrer em até 5 dias após a assinatura do contrato. O agendamento desta reunião é responsabilidade da Gestor do Contrato. Nesta reunião serão tratados os seguintes assuntos:

- a) Apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da contratada;
- b) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
- c) Relação das órgãos da CBTU que serão abarcadas na Fase 1 do projeto;
- d) Apresentação do Plano de Inserção da empresa.
- e) Apresentação do Plano de Fiscalização.
- f) Requisitos operacionais para a implantação da solução de bilhetagem e do gerenciamento de impressão.

• **Fase 1 do Projeto**

A primeira etapa do projeto refere-se ao pedido inicial de instalação de equipamentos. O objetivo desta fase é realizar a instalação inicial de 50% do parque previsto no Cronograma do Termo de Referência.

Nesta etapa deverão ocorrer as seguintes atividades:

- a) Reunião entre CBTU e empresa prestadora do serviço, em até 7 dias após Reunião Inicial do Contrato, onde serão definidos:
  - i Quantitativos e tipos de equipamentos a serem fornecidos na fase;
  - ii Locais de entrega;
  - iii Data de previsão e prazo máximo para entrega;
  - iv Prazo de instalação e configuração;
  - v Prazo para realização de treinamentos necessários;

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- vi Prazo para conclusão da fase. (em acordo com os prazos citados no item **Prazos e horários de fornecimento de bens, prestação dos serviços e locais de entrega Prazos e horários (Alínea “a”)**).
- b) Elaboração do Plano de Instalação dos equipamentos, contemplando a relação completa dos produtos a serem fornecidos na fase do projeto, de seus itens acessórios, suplementos extras (para compor mini estoque), componentes e demais recursos associados, com as respectivas informações de transporte, logística de recebimento, caminhos de passagem e armazenagem, bem como necessidades de ajustes físicos das instalações, como ajustes de rede elétrica, de dados e outros.

A entrega de todos os produtos deverá ser acompanhada de Termo de Entrega com a descrição do que está sendo entregue, de forma a se atestar o recebimento dos mesmos por parte da CBTU.

O Termo de Entrega deverá ser datado e assinado pelo profissional responsável da contratada que efetuou a instalação e configuração e pelo Responsável da CBTU.

As soluções de bilhetagem e gestão devem ser instaladas nesta fase.

Os prazos para conclusão desta fase deverão obedecer às regras estabelecidas nas seções **Modelo de Gestão do Contrato**(Alínea “a”)" e "8.1.1. Níveis de serviço".

- **Fase 2 do projeto**

A segunda etapa do projeto refere-se instalação dos demais equipamentos definidos em contrato.

O objetivo desta fase é realizar a instalação de todo o parque previsto na solução de Outsourcing prevista neste TR. Nesta etapa, deverão ocorrer as mesmas atividades previstas na Fase 1 do projeto. O agendamento desta etapa se dará em até 7 dias após a conclusão da Fase 1.

- **Experiência profissional**

Os profissionais da contratada deverão possuir todo o conhecimento e experiência necessários para a implantação e suporte técnico da solução proposta neste TR, nenhum treinamento será oferecido pela CBTU. Sugere-se que para fins de experiência, o líder da equipe de implantação tenha participado em ao menos dois projetos de implantação similar de, pelo menos, 70 equipamentos (impressoras ou multifuncionais. Estes requisitos não serão validados pela CBTU e servem, tão somente, de orientação para que a contratada defina recursos técnicos em acordo com a dimensão e complexidade do projeto. Os riscos de alocação de profissionais com capacidade aquém do projeto são de inteira responsabilidade da contratada.

Detalhes complementares estão descritos na seção "11.1.3. Papeis e responsabilidades (Alínea “c”)" deste TR.

## **9.9. FORMAÇÃO DE EQUIPE**

De acordo com a seção "11.1.3. Papeis e responsabilidades (Alínea “c”)" deste TR.

#### **9.10. METODOLOGIA DE TRABALHO**

Os técnicos da contratada deverão configurar, quando necessário, desktop de usuário para permitir utilizar os equipamentos da solução. Para tal, será concedido senha/login específico para realizar o procedimento nas estações dos usuários. Esta operação poderá ser realizada por meio de scripts automatizados, como por exemplo, com integração via perfis de usuário no diretório do sistema operacional.

Todas as solicitações feitas pela CBTU deverão ser registradas pela contratada em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

#### **9.11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a contratada deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por servidor da CBTU.

O ateste para esta atividade será emitido por servidor habilitado, após a realização e confirmação da operação.

#### **9.12. REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO E DE BILHETAGEM**

Os aplicativos de gerenciamento de impressão e de gerenciamento de bilhetagem comporão um único produto, denominado neste capítulo apenas por “sistema” e aqui detalhado.

O sistema deve ser instalado nas dependências da CBTU, sob orientação da COTIC - Coordenação Operacional Tecnologia da Informação e Comunicação. Não será aceita infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço disponibilizada pela contratada (visto os riscos de indisponibilidade de acesso).

O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente. O fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.

- **Funcionalidades mínimas do sistema de bilhetagem e gestão:**

O sistema deve incluir os seguintes requisitos mínimos:

- a) Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa.
- b) Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão e do nível dos suprimentos de impressão.
- c) Realizar inventário automático dos equipamentos.
- d) Contabilizar impressões, cópias e digitalizações, separando por tipo de equipamento (tipos 1 a 5 descritos neste TR), cor (mono e policromáticas) e tamanho (A3 e A4).

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- e) Contabilizar apenas as digitalizações que geraram arquivo digitalizado (tradicionalmente em formato PDF/A). Não deve ser incluído neste cômputo as digitalizações do processo de cópia de documento. O objetivo deste cômputo é formar uma base estatística para gerenciamento.
- f) Computar uma digitalização por cada lado digitalizado.
- g) Integração/autenticação com o sistema de serviço de diretório – Active Directory Microsoft/Samba 4, de modo que seja possível contabilizar a quantidade de impressões e digitalizações por usuários de forma automática (sem a necessidade de informar a senha).
- h) Possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilitar também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários.
- i) Permitir estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.
- j) Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.
- k) Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel.
- l) Permitir a definição de custos de página impressa por equipamento, diferenciando custos para impressão monocromática e policromática, bem como a separação entre impressão A3 e A4.
- m) Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos.
- n) Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupos.
- o) Permitir a definição do limite de cotas informativas por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas.
- p) Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.
- q) Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento.
- r) Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais.
- s) Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização.
- t) Capturar contadores das impressoras automaticamente.
- u) Permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários ou entre as impressoras de um grupo de multifuncionais.
- v) Implementar, por padrão, a impressão monocromática em modo duplex (frente e verso).
- w) O sistema deve possuir recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora online, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem. É necessário que o usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado.

- **Relatórios mínimos do sistema de bilhetagem e gestão:**

O sistema deve implementar, no mínimo, os seguintes relatórios gerenciais:

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- a) Relatórios que incluam informações de auditoria como nome do usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou monocromático), tamanho do papel e custo para cada trabalho impresso ou copiado.
  - b) Relatório diário de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas;
  - c) Relatório mensal, emitido até o quinto dia útil do mês subsequente, apresentando o número de chamados de assistência técnica por equipamento, o número de páginas impressas produzidas por equipamento e o período em que o equipamento ficou indisponível.
  - d) O sistema deve gerar relatórios que permitam a auditoria, controle de bilhetagem de páginas digitalizadas, impressas ou copiadas (descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão), controle de cotas de impressão e tarifação de páginas.
- 
- **Classificação e organização de dados para relatórios e consultas do sistema de bilhetagem e gestão:**
- O sistema deve permitir a geração de consultas e relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possuam os seguintes filtros:
- a) Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, gerência, coordenação;
  - b) Por tipo de equipamento definidos neste TR;
  - c) Por equipamento individualizado;
  - d) Por centro de custo;
  - e) Por usuário e por grupo de usuários;
  - f) Por tamanho de papel;
  - g) Por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- 
- **Requisitos mínimos para o sistema de registro de atendimento (suporte técnico)**

A contratada deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

Operar através da WEB (Internet e Intranet) ou telefone 0800 (discagem direta gratuita). A abertura de chamado técnico será concedida apenas a usuários previamente autorizados pelo gestor do contrato.

- a) Estar disponível em língua portuguesa.
- b) Permitir acesso por meio de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- c) Permitir que os usuários efetuem consultas, via WEB, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais.
- d) Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por data e estado do chamado (em aberto, encerrado, etc.).

#### **9.13. DEMAIS REQUISITOS**

São de responsabilidade da contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva (incluindo limpeza periódica) e corretiva, treinamento de usuários (STUREC/GIPLA/COIOM e Multiplicadores), reposição de peças e insumos/consumíveis, instalação e configuração dos equipamentos nos desktops dos usuários.

É de responsabilidade de a contratada fornecer a solução completa - hardware e software - para os serviços de bilhetagem e gestão da solução. A solução de hardware deve ser compatível com rack padrão 42U. Em caso de solução virtualizada a mesma poderá ser hospedada no datacenter da CBTU, desde que compatível com Máquina Virtual.

É de responsabilidade de a contratada fornecer equipamentos na voltagem específica da CBTU ou do uso de transformadores de tensão, caso seja essa a recomendação do fabricante.

O software de gestão deverá ser compatível com sistema operacional Windows Server ou Linux (provídos pela contratada).

#### **9.14. Vistoria**

A vistoria prévia é facultativa. Não se exigirá que as licitantes a realizem. Ao optar pela realização da vistoria, a proponente deverá assinar o Termo de Vistoria, conforme “Anexo II – Termo de Vistoria das Instalações”.

A proponente que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente subestimar sua proposta, estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar.

Caso decidam realizar a vistoria, as licitantes deverão observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

A vistoria poderá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis antecedentes à data da abertura do certame, das 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 17:00h, em dias úteis, sendo obrigatório realizar agendamento com a Coordenadoria Operacional – Tecnologia da Informação e Comunicação COTIC/GIPLA/STU-REC por intermédio do e-mail: [cotic@cbtu.gov.br](mailto:cotic@cbtu.gov.br), endereço: Rua José Natário, 478 Areias, Recife – PE, CEP: 50900-005 Térreo. Fones: (81) 3972-8755, (81) 2102-8644

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Todos os custos associados à visita e à inspeção serão de inteira responsabilidade da licitante.

**10. DO REGIME DE EXECUÇÃO**

O Regime de Execução a ser adotado é de: Empreitada por preço global;

**11. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA**

**DA CAPACIDADE OPERACIONAL**

Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica da empresa fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove aptidão da licitante por execução de serviço de Outsourcing de Impressão objeto deste Termo de Referência. Para efeito de comprovação será definida como:

- Fornecimento de hardware iguais ou superiores as especificações dos equipamentos T1 na modalidade franquia mais excedentes.
- Fornecimento de software iguais ou superiores as especificações dos requisitos de software.

Deverá comprovar experiência anterior na prestação de serviço de Outsourcing de Impressão, baseados em número de equipamentos de quantitativos mínimos baseados em até 30% do objeto dessa licitação, pode ser comprovado com o somatório dos atestados.

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, além do nome do atestante, endereço e telefone da pessoa jurídica, ou qualquer outra forma de que a CBTU possa valer-se para manter contato com a empresa declarante;

A CBTU se reserva o direito de realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados, podendo requisitar cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

**12. RESPONSABILIDADE DAS PARTES**

**12.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Obrigações gerais:

- a) Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- b) Comunicar prontamente à contratada qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.
- c) Fornecer à contratada todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços.
- d) Permitir o acesso dos funcionários da contratada, desde que devidamente identificados, às suas dependências para a devida realização dos serviços contratados.
- e) Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- f) Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência.
- g) Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato, Termo de Referência e Anexos.
- h) Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento.
- i) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 da IN 04/2014 SLTI/MPOG.
- j) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- k) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

## **12.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Obrigações gerais:

- l) Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato.
- m) Executar fielmente os serviços e/ou fornecimentos dentro das especificações e/ou condições constantes da Proposta Vencedora, do Instrumento Convocatório e seus Anexos, bem como do RILC/CBTU disponível em: [https://www.cbtu.gov.br/images/licitacoes/rilc\\_cbtu.pdf](https://www.cbtu.gov.br/images/licitacoes/rilc_cbtu.pdf).
- n) Cumprir no prazo de 10 (dez) dias úteis, com todas as obrigações fixadas no Art. 219. inciso I do RILC/CBTU contados a partir da notificação da CBTU.
- o) Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nas quantidades e padrões estabelecidos, vindo a responder pelas obrigações fixadas no Art. 219. inciso II do RILC/CBTU.
- p) A licitante poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões, que se fizerem necessários no objeto contratado, até 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, consoante o disposto no art. Art. 237 do RILC/CBTU.
- q) Não participação de consórcio, subcontratação ou Cooperativas conforme Item 17 deste TR, uma vez que o conjunto que caracteriza a solução de tecnologia não se aplica a natureza do objeto.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- r) Responsabilizar-se, por todos os encargos elencados no do Art. 220. do RILC/CBTU que versa sobre os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- s) Ressarcir eventuais prejuízos sofridos pela CBTU conforme o Art. 221. do RILC/CBTU.
- t) Observar, quando aplicável, as práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços descriminadas no art. 6º da Instrução Normativa nº 01/2010 - MPOG;
- u) Dirimir quaisquer dúvidas do objeto com a Coordenadoria Operacional – Tecnologia da Informação e Comunicação COTIC/GIPLA/STU-REC.
- v) Atender prontamente todas as solicitações da CBTU previstas no Instrumento Convocatório, no Instrumento Contratual e no Termo de Referência.
- w) Comunicar a CBTU, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.
- x) Garantir a proteção e segurança das pessoas envolvidas direta ou indiretamente na entrega DO OBJETO.
- y) Manter durante toda execução DO OBJETO, compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação, conforme Art. 222 do RILC/CBTU.
- z) Na hipótese do inadimplemento do subitem anterior, a CONTRATADA será notificada, no prazo definido pela CBTU, para regularizar a situação, sob pena de rescisão constante no § 1º Art. 222 do RILC/CBTU.
- aa) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual.
- bb) A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente o prazo contratual e poderá propor a fiscalização, definida pela Administração da CONTRATANTE, o equacionamento do horário das operações, a fim de estabelecer a compatibilização entre as suas necessidades e as da CBTU visando minimizar os transtornos causados durante a execução DO OBJETO.
- cc) Apresentar o planejamento executivo dos serviços e/ou fornecimento, contendo dias e horários dos serviços, além da avaliação preliminar de risco (físicos e patrimoniais) das atividades.
- dd) O modelo de representação do planejamento executivo mínimo é apresentado no ANEXO VI - MODELO PLANEJAMENTO EXECUTIVO - CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO.
- ee) Apresentar, após o recebimento da ordem de início dos serviços e/ou fornecimentos, a relação de todos os empregados envolvidos na contratação.
- ff) Cumprir com as demais obrigações constantes no Instrumento Convocatório, no Instrumento Contratual e neste Termo de Referência.
- gg) Prestar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas e manuais de operação (quando couber).
- hh) Prestar os serviços nos prazos previstos e locais designados, conforme especificações constantes na proposta, no Edital, e seus anexos.
- ii) Prestar garantia na forma e condições estabelecidas.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- jj) Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre o fornecimento, instalação, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições e reposições.
- kk) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CBTU.
- ll) Assumir todos os custos por eventuais deslocamentos da equipe da contratada que porventura se fizerem necessários para fins de execução dos serviços contratados.
- mm) Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que eventualmente não atendam às necessidades impostas por este Termo de Referência, ou por solicitação da CBTU devidamente justificada.
- nn) Fornecer os relatórios de contabilização do serviço de bilhetagem aos fiscais do contrato até o sétimo dia útil do mês, de forma digital (PDF).
- oo) Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
- pp) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- qq) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- rr) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- ss) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- tt) Quando especificada, manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
- uu) Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme art. 18, inciso I, alínea "g" da IN 04/2014 SLTI/MPOG.
- vv) Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Avaliação das amostras para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.
- ww) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração.
- xx) São de responsabilidade da contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva (incluindo limpeza periódica) e corretiva, treinamento de usuários (STUREC/GIPLA/COIOM e Multiplicadores), reposição de peças e insumos/consumíveis, instalação e configuração dos equipamentos nos desktops dos usuários.

### **13. MODELO DE EXECUÇÃO DE CONTRATO**

#### **13.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO**

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- **Prazos e horários de fornecimento de bens, prestação dos serviços e locais de entrega**  
**Prazos e horários**

- a) Após a assinatura do contrato, a solução de TI deverá estar implantada em até 60 dias.
- b) A entrega ou retirada de produtos deverá ser previamente comunicada e agendada com no mínimo 48h de antecedência com a STUREC/GIPLA/COTIC antes da prestação do serviço.
- c) Para o fornecimento ou retirada de bens, o horário de acesso a CBTU será entre 09 h às 11h e entre 14h às 17h (horário local), de segunda a sexta-feira (dias úteis).
- d) O serviço de suporte técnico deverá estar disponível das 08 h às 19h (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira (dias úteis).
- e) Os chamados abertos após as 19h terão seus prazos contabilizados a partir das 8h do próximo dia útil.
- f) A mudança de local e reinstalação de equipamento deverá ocorrer em até 24h.
- g) O treinamento dos usuários no sistema de gestão e bilhetagem deverá ocorrer em até 30 dias após a assinatura do contrato.
- h) Demais critérios temporais acerca da prestação continuada dos serviços estão descritos no item “8.1.1. Níveis de serviço”.

**Locais de Entrega**

Os locais de entrega estão descritos no “Anexo I - Estimativa de distribuição total dos equipamentos”.

- **Documentação mínima**

Para aceite do recebimento provisório e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos (em formato eletrônico PDF ou XLS quando cabível):

- a) Relatório Mensal da quantidade de impressões, cópias e digitalizações realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se as falhas porventura ocorridas, informando totalizadores do período, separando-os por tamanho e cor. Este relatório deverá ser emitido pela solução de bilhetagem. Este relatório deverá incluir totalizações e descrição do local de instalação do equipamento, marca, modelo, número de série e totais de produtividade. Eventuais divergências serão analisadas pelos fiscais de contrato, onde serão faturados sempre o menor número informado, salvo justificativa emitida pelos fiscais.
- b) Relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema.
- c) A planilha de cálculo de franquia deverá estar em conformidade com o Anexo II do Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão (Portaria nº 20/2016 DESIN/STI/MP), elaborado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão / STI. Mais detalhes estão descritos à seção “7.4.1 Faturamento”.
- d) O cálculo deve evidenciar, quando cabível, a compensação semestral de franquia, em conformidade com as seções 1.4, anexo I e anexo II do o manual supracitado. No caso da hipótese do cenário 3, do referido manual, a compensação será efetuada no mês subsequente. Caso seja o último mês do contrato, a compensação será efetuada por meio de pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU).
- e) Prévia da Nota Fiscal/Fatura dos Serviços prestados.

A CBTU analisará a documentação e emitirá o Termo de Recebimento Definitivo. Eventuais erros no fornecimento da documentação relativa à prestação do serviço (e respectivo faturamento) por parte da contratada ensejará a suspensão do processo de pagamento até que todos os vícios documentais sejam sanados. Nestes casos, a contratada, sob nenhuma hipótese, poderá responsabilizar a CBTU por retenção dos pagamentos, tampouco abrirá margem para cobrança de qualquer tipo de juros ou taxa de mora. Ainda, caberão à contratada eventual multa de mora, em decorrência de descumprimento contratual.

- **Papeis e responsabilidades**

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- a) Usuário da rede CBTU: pessoa com login na rede CBTU e permissão para utilização dos equipamentos citados neste documento.
- b) Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato:
  - o Atribuições gerais<sup>2</sup>: elaborar e assinar o Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato. Identificar eventuais não conformidades com os termos contratuais. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica. Encaminhar as demandas de correção à contratada. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato.
  - o Atribuições específicas: gerir ordens de serviço mensal desde a solicitação até o pedido de pagamento, gerir disponibilidade dos recursos, criar regras de uso dos equipamentos, controlar não conformidades contratuais, monitorar níveis de serviço, alertar ao gestor do contrato qualquer anomalia que porventura possa impactar na disponibilidade ou qualidade do serviço.
- c) Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. o Atribuições gerais<sup>3</sup>: Verificar a aderência aos termos contratuais. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica.

Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

- d) Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com acesso ao software de bilhetagem e gestão:
  - o Atribuições gerais<sup>4</sup>: Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato. Identificar eventuais não conformidades com os termos contratuais. Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato.
  - o Atribuições específicas: gerir ordens de serviço mensal desde a solicitação até o pedido de pagamento, gerir disponibilidade dos recursos, gerir franquias e excedentes, gerenciar e controlar o cálculo de compensação de franquias, criar regras de uso dos equipamentos, controlar não conformidades contratuais, monitorar níveis de serviço, alertar ao gestor do contrato qualquer anomalia que porventura possa impactar na disponibilidade ou qualidade do serviço.
- e) Gestor de Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente; será formalmente designado pela CBTU para gestão da contratação.
- o Atribuições gerais<sup>5</sup>: Encaminhar a indicação de glosas e sanções para a áreas administrativa. Assinar o Termo de Recebimento Definitivo. Autorizar a emissão de notas fiscais. Encaminhar eventuais pedidos de modificação contratual à área administrativa. Manter histórico de gestão de contratos, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.
- f) Técnico da contratada: pessoa formalmente designada pela empresa contratada para operacionalizar os serviços necessários para o correto funcionamento da solução. Formação: técnico em microinformática ou equivalente. Carga horária: de acordo com as necessidades. A gestão da carga horária deste recurso é de plena responsabilidade da empresa contratada. Principais responsabilidades: o Transportar, instalar, configurar, desinstalar, reparar equipamentos; Corrigir problemas gerais que impeçam o funcionamento correto da solução;

---

2 De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

3 De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

4 De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

5 De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- Efetuar limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares periódicas dos equipamentos;
- Instalar e configurar software (drivers de impressão, dentre outros) nos desktops dos usuários;
- Monitorar o nível dos toners e vida útil do kit fusor e dos demais suprimentos, a fim de se planejar a eventual substituição e com isso evitar parada não programada do equipamento.
- Substituir kit fusor, componentes e suprimentos (**exceto papel**) quando findada vida útil adequada ou quando os mesmos impactarem na qualidade dos serviços de digitalização ou impressão;
- Remover das órgãos da CBTU os suprimentos sem serventia, dando-lhes a destinação correta.
- g) Preposto: representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Formação: segundo grau completo. Carga horária: de acordo com as necessidades. A gestão da carga horária deste recurso é de plena responsabilidade da empresa contratada. A CBTU indica que a necessidade de disponibilidade deste profissional, quando previamente convocado, ocorrerá sempre em dias úteis e horário comercial. Principais responsabilidades: o Atender plenamente as atribuições contratuais e responder à CBTU em nome da empresa contratada;
- Responder prontamente aos pedidos de informação solicitados pela CBTU; o Monitorar a solução de TI de forma a otimizar o uso e prever manutenções; o Gerenciar os técnicos da contratada a fim de garantir os níveis de serviço e a disponibilidade da solução;
- Participar de reuniões e convocações da CBTU a fim de atender as necessidades contratuais e manter a solução de TI em pleno funcionamento;
- Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal da contratada junto à CBTU, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes à execução contratual, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta à CBTU.

### **13.2. QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA DE SERVIÇOS DEMANDADOS**

- **Implantação gradativa por fases**

A seção "9.8 DE IMPLANTAÇÃO" detalha as fases do projeto de instalação dos equipamentos, com respectivos quantitativos a serem disponibilizados pela contratada.

- **7.2.2. Implantação completa da STI**

A implantação completa da STI refere-se aos equipamentos e serviços elencados nas seguintes seções deste documento: **Quantitativo de bens e serviços**

### **13.3. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

- a) Ata de reunião: Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas.
- b) Ordem de fornecimento bens: Solicitação formal de entrega de bens na CBTU.
- c) Ordem de Serviço: Solicitação formal de prestação de serviço.
- d) Abertura de Chamado: Comunicação formal de ocorrência visando a correção de problemas detectados.

### **13.4. FORMAS DE PAGAMENTO**

- **Faturamento**

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

O período de faturamento deverá refletir a prestação do serviço em mês “fechado”, compreendendo do primeiro ao último dia do mês em referência. Para o primeiro e último mês contratual de prestação do serviço, caso não se inicie no primeiro dia do mês, estes serão adequados para que a regra acima seja efetivada nos demais períodos.

O faturamento será elaborado mediante a composição de custo fixo (relativa à franquia mensal), adicionado de custo variável (relativo ao excedente) de cada página efetivamente impressa, deduzida qualquer glosa porventura ocorrida em razão de não cumprimento de nível de serviço ou obrigação contratual. O cômputo do valor de franquia será proporcional à quantidade de equipamentos disponibilizados no período.

Todo o custo será computado em razão do volume de páginas impressas e da franquia mensal. Os valores referentes ao custo dos equipamentos, da solução de bilhetagem, de gerenciamento de impressão, suporte técnico, transporte, logística, acessórios, cabeamento, suportes e mobiliário, insumos e demais componentes da solução devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação de qualquer cobrança adicional.

A bilhetagem de páginas impressas será contabilizada a partir da impressão em um dos lados de uma folha, com qualidade e sem falhas de impressão.

Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas por exemplo), será contabilizada apenas uma impressão efetiva por cada lado de folha impressa, e não a quantidade de páginas do documento;

A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada por meio do contador interno de cada equipamento, informação que obrigatoriamente deve estar disponível na solução de administração do serviço contratado;

As impressões, cópias e digitalizações em formato “Ofício” (216x356 mm) e/ou “Carta” (216x279 mm) serão cobradas considerando que são páginas de tamanho A4 (210x297 mm), para todos os equipamentos.

Para fins de contabilização, entende-se por “página” 1 (uma) face de 1 (uma) folha; assim, “frente e verso” corresponde efetivamente a 2 (duas) páginas produzidas. A impressão A3 será faturada como duas vezes o valor da impressão A4. A cópia será contabilizada da mesma forma que a impressão. Não será cobrado valor extra para o serviço de digitalização. Devido à quase impossibilidade de gestão de páginas mal impressas (como aquelas provenientes de vícios de término de vida útil ou defeito do toner, do kit fusor, ou dos demais consumíveis), os prejuízos induzidos à União por conta desses problemas serão tratados como processos administrativos, que poderão ensejar multas, glosas e sanções.

#### **13.4.1. Faturamento proporcional ao parque disponibilizado**

Levando-se em consideração as fases de implantação da solução, o cálculo de franquia e excedente será efetuado em razão da quantidade de impressões disponibilizadas no período de aferição do serviço. Exemplo hipotético: Se o início da implantação ocorrer no dia 1 do mês vigente, será computado 100% do período para cálculo de franquia, em caso de outra data, será computado o valor proporcional ao total de dias do mês. Exemplo, se o início da implantação ocorrer no dia 10, será computado 33% do total da franquia.

Ao final do mês vigente, será identificado o total de máquinas disponibilizados para a categoria e o valor da franquia da categoria será calculado como o produto do total de máquinas disponibilizados versus a franquia da categoria. Exemplo hipotético: Se para a categoria Tipo 2 estão estipulados um total de 726 equipamentos, porém no mês em questão apenas 100 equipamentos estiverem disponibilizados, o valor da franquia será de  $100 \times 1.400$ , totalizando 140.000 cópias.

Não será aceito um valor de total de equipamentos maior que o declarado para cada categoria, conforme seção “3.4. Demonstrativo da demanda / Fórmula de cálculo” deste documento.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

#### **13.4..2. Cálculo da franquia e excedente**

O cálculo de franquia e excedente será feito para cada tipo de equipamento, de acordo com a quantidade de equipamentos disponibilizados e a franquia específica de cada tipo. Os indicadores de impressão provenientes do sistema de gestão e bilhetagem servirão de base para o cálculo do faturamento mensal. Eventuais pedidos de contabilização de indicadores locais, impressos nos próprios equipamentos, poderão ser solicitados pelos fiscais do contrato para fins de auditoria. O cálculo da franquia e excedente obedecerá ao somatório dos contadores de impressão.

##### **Exemplo hipotético de cálculo:**

Suponha que no mês em questão do faturamento existam 5 multifuncionais do tipo 2, com franquia de 1.400 impressões A4, disponibilizadas nas órgãos da CBTU e que estes equipamentos, ao final do mês, computaram os seguintes contadores:

- a) Multifuncional 1 = 1.700 impressões A4 Monocromática;
- b) Multifuncional 2 = 1.900 impressões A4 Monocromática;
- c) Multifuncional 3 = 2.400 impressões A4 Monocromática;
- d) Multifuncional 4 = 1.400 impressões A4 Monocromática;
- e) Multifuncional 5 = 1.000 impressões A4 Monocromática;

O cálculo do valor financeiro se dará da seguinte forma:

- a) Valor hipotético da impressão A4 monocromática: R\$ 0,10.
- b) Valor hipotético da impressão A4 monocromática excedente: R\$ 0,06.
- c) Total de franquia da categoria:  $5 \times 1.400 = 7.000$ .
- d) Total de impressões contabilizadas: 8.400.
- e) Total de impressões excedentes =  $8.400 - 7.000 = 1.400$ .
- f) Valor devido da franquia =  $R\$ 0,10 \times 7.000 = R\$ 700,00$ .
- g) Valor devido do excedente =  $R\$ 0,06 \times 1.400 = R\$ 84,00$ .
- h) Valor devido total =  $R\$ 784,00$ .

O mesmo cálculo será feito para os demais tipos de equipamentos. O somatório dos valores individuais de cada categoria comporá o SVTD, destacado na seção “7.4.1.5. Cálculo do pagamento final devido” deste documento.

#### **13.4..3. Compensação Semestral**

Serão computados semestralmente os cenários 1 a 5 previstos nas seções 1.4.6.1 e 1.4.6.2 do Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão<sup>6</sup> (Portaria nº 20/2016 DESIN/STI/MP), elaborado pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão / STI. Eventualmente, poderá ocorrer compensação dos valores pagos conforme cenários previstos naquele manual.

##### **Cenário 1**

Caso o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais (para cada tipo de equipamento) do mesmo período, não haverá compensação.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

**Cenário 2**

Caso haja produção de excedente em alguns meses, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula: Novo valor a ser pago = valor do último mês (da compensação semestral) – Valor da Redução.

**Cenário 3**

Este cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior, onde o Valor da Redução seja superior ao valor do último mês do semestre contratual. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior. Entretanto, deverá ser emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para que o fornecedor faça a compensação do pagamento. Opcionalmente, a compensação poderá ser feita mediante desconto no próximo mês de serviço.

**Cenário 4**

Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas (no tipo de equipamento) seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao delta Excedente, então não haverá compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

**Cenário 5**

Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor delta Excedente, então ocorrerá a compensação no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula: Novo valor a ser pago = valor do último mês (da compensação semestral) – Valor da Redução.

#### **13.4..4. Cálculo do desconto devido a descumprimento de Nível de Serviço, Glosas e Multas**

O somatório do valor bruto devido às impressões de todas as categorias comporá o SVTD (detalhado na seção “7.4.1.5. Cálculo do pagamento final devido”), que será valor de referência para cálculo dos percentuais de desconto para eventual descumprimento de Nível de Serviço (SLA).

O fiscal do contrato, de posse das informações acerca da gestão do contrato no mês em referência, irá identificar eventuais descumprimentos de SLA. Garantido o contraditório e eventual justificativa por parte da contratada, o fiscal irá calcular os valores descontados em razão de cada evento descumprido.

Para demais eventos que impliquem em multas, o fiscal irá descrever relatório de cálculo, novamente garantido o contraditório e justificativa pela contratada. Posteriormente, o Gestor do contrato indicará à área administrativa e à contratada as multas e sanções cabíveis.

#### **13.4..5. Cálculo do pagamento final devido**

O pagamento devido para todas as categorias de impressoras e multifuncionais será calculado utilizando-se a seguinte fórmula:  $PC = SVTD - DSLA - MG$  Onde:

- a) PC = Pagamento efetivamente devido à contratada;
- b) SVTD = Somatório do valor total devido de todas as categorias;
- c) DSLA = Valor total de desconto por descumprimento de Nível de Serviço.
- d) MG = Valor total de multas e glosas decorrentes de descumprimento contratual.

### **14. Modelo de Gestão do Contrato**

#### **14.1. Critérios de Aceitação dos serviços**

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Todo o trabalho realizado pela contratada estará sujeito a avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CBTU, mediante Termo de Aceite Provisório e, posteriormente, o Termo de Aceite Definitivo.

Serão utilizados como critérios de aceitação: a) Os Níveis de Serviço apurados. b) A conformidade contratual.

A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

- a) Períodos de interrupção previamente acordados.
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica).
- c) Motivos de força maior.

O Termo de Recebimento Provisório será emitido após a entrega dos serviços e respectiva documentação para verificação de qualidade, atestes e faturamento.

• **Níveis de serviço SLA**

A contratada deverá atender e solucionar todos chamados, inclusive de manutenção corretiva conforme os prazos estabelecidos na tabela abaixo:

Região	Capital	Municípios
Região Metropolitana do Recife	Prazo de atendimento: 4h. Prazo para Solução: 8h.	Prazo de atendimento: 8h. Prazo para Solução: 16h.

Os prazos acima são expressos em horas corridas.

Considera-se o prazo para atendimento o período compreendido entre o recebimento da notificação e o correto e adequado diagnóstico do problema.

Considera-se o prazo para solução o período compreendido entre o correto e adequado diagnóstico do problema e o término do atendimento, com a reoperacionalização completa ou substituição do equipamento por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

A critério da CBTU, o início do atendimento assim como sua execução poderá ser agendado ou adiado, nestes casos a contagem de horas para a solução final fica prorrogada para ser contabilizada a partir da data do novo agendamento.

Caso a solução demande prazo maior, o equipamento deverá ser substituído imediatamente por igual ou superior, sem ônus à CBTU, no prazo máximo de 3 dias.

A substituição do equipamento defeituoso por outro temporário prorroga o prazo para solução final em, no máximo, 15 dias corridos, contados a partir da data de abertura do chamado inicial. Após esse prazo, se o equipamento original não puder ser restituído, a troca tornar-se-á definitiva a critério da CBTU.

No caso em que ocorra a substituição, temporária ou definitiva, por equipamento superior, não é aplicável nenhuma alteração de valor contratual.

A falta ou falha de consumíveis como toner, cilindros e demais itens necessários ao correto e perfeito funcionamento dos equipamentos, em suas respectivas órgãos, será contabilizado como indisponibilidade do equipamento.

A reposição de suprimentos utilizados poderá gerar interrupção nos serviços de no máximo 15 minutos. Esta deverá ocorrer mediante monitoramento pela contratada dos níveis de toner, kit fusor e vida útil dos demais suprimentos (**exceto papel**), sem a necessidade de

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

intervenção da CBTU. A disponibilidade dos serviços e equipamentos serão averiguados por: a) Informações de ordens de serviço prestadas e em aberto no mês;

- b) Informações sobre interrupções nos serviços de impressão obtidos por meio da solução de gerenciamento de impressão;
- c) Observações manuais e diretas no funcionamento dos equipamentos pelos usuários.

Para efeito de cálculo do valor sobre o qual incidirão os descontos decorrentes de descumprimento de acordo de nível de serviço relativo à disponibilidade da STI, será utilizada a seguinte relação:

- a) Até 4h de atraso, o desconto será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total mensal<sup>7</sup>.
- b) Até 1 dia de atraso, o desconto será de 1% (um por cento) do valor total mensal.
- c) A cada dia adicional de atraso implicará aumento de 1% (um por cento) até 10% do valor total mensal.

No interstício de um mês fechado, caso o número de máquinas que venham a apresentar defeito ou indisponibilidade seja maior do que 2% do total de equipamentos, será aplicada multa de 1% do valor total mensal do serviço por parada não programada.

A realocação de equipamentos obedecerá às seguintes regras e prazos:

- a) Realocação de equipamento em mesmo endereço: Prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contado a partir da solicitação formal da CBTU.
- b) Realocação de equipamento em endereço diferente na mesma cidade: Prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contado a partir da solicitação formal da CBTU.
- c) Realocação de equipamento nas demais situações: Prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contado a partir da solicitação formal da CBTU.
- d) A cada dia de atraso, o desconto será de 1% (um por cento) do valor total mensal até o limite de 10% do valor total mensal.

Atrasos superiores ao máximo estabelecido neste TR sujeitarão a contratada às penalidades previstas no item “14.4 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS sem prejuízos daquelas previstas em lei.

#### **14.2. PROCEDIMENTOS DE TESTES E INSPEÇÕES**

A equipe técnica da CBTU irá monitorar periodicamente a disponibilidade e qualidade dos serviços, reportando os resultados de não conformidade nos relatórios mensais de avaliação. Estes dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

Dentre os procedimentos de testes e inspeções, ressaltam-se os seguintes: a) Verificação da disponibilidade do sistema de bilhetagem;

- b) Verificação da disponibilidade (on-line) dos multifuncionais por meio do sistema de bilhetagem;
- c) Verificação dos contadores locais dos multifuncionais comparando-os com os contadores disponibilizados na ferramenta de bilhetagem;
- d) Verificação dos níveis de suprimento dos multifuncionais, tanto por meio da ferramenta de gestão como por meio do painel de controle dos equipamentos;

Os níveis de serviço deverão ser contabilizados primeiramente por dados produzidos pela ferramenta de gestão de impressão e em segundo momento por meio dos contadores e informações coletadas nos próprios equipamentos.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Os técnicos da CBTU, por meio de inspeção por amostragem, coletarão dados dos multifuncionais disponibilizados a fim de comparar com as informações presentes na ferramenta de gestão.

Para aferição periódica dos serviços, os técnicos da CBTU utilizarão dos roteiros de testes elaborados durante a fase de iniciação do contrato. Os relatórios produzidos mensalmente de aferição dos serviços comporão o processo de pagamento.

Na eventual inconformidade de contadores, prevalecerá aquele de menor número e sujeitará à contratadas eventual multa e sansão.

#### **14.3. FIXAÇÃO DOS VALORES E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA**

Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

- a) Não produziu os resultados acordados.
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.
- c) Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que será adotada a legislação vigente aplicável à matéria.

#### **14.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

As Sanções Administrativas aplicáveis as inexecuções totais ou parciais do objeto deste Termo de Referência estão descritas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da CBTU em seu CAPÍTULO III - Das Sanções Administrativas (arts. 243 a 250), disponível em: [https://www.cbtu.gov.br/images/licitacoes/rilc\\_cbtu.pdf](https://www.cbtu.gov.br/images/licitacoes/rilc_cbtu.pdf).

A CBTU notificará a CONTRATADA por descumprimento de cláusulas contratuais, verificadas ao longo do mês mais recente de execução contratual. O somatório dos descumprimentos servirá como base de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta seja aplicada, observado o devido processo legal.

As multas a seguir descritas são independentes da glosa por serviços não prestados no mês decorrentes do não atingimento dos níveis de serviço;

<b>TABELA - Registro de Ocorrências vezes Pontos Descontados</b>				
<b>Tipo de evento</b>	<b>Descrição da Ocorrência</b>	<b>Nº Ocorrências</b>	<b>Pontos Descontados</b>	<b>Subtotal</b>
Fornecimento de equipamento	Fornecimento de equipamento fora de linha		0,3 ponto	
Fornecimento de equipamento	Fornecimento de suprimento remanufaturado ou não original		0,3 ponto	
Capacitação	Não cumprimento da capacitação dos usuários no sistema de bilhetagem e gestão		0,4 ponto	

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

<b>TABELA - Registro de Ocorrências vezes Pontos Descontados</b>				
<b>Tipo de evento</b>	<b>Descrição da Ocorrência</b>	<b>Nº Ocorrências</b>	<b>Pontos Descontados</b>	<b>Subtotal</b>
Capacitação	Não fornecer material de capacitação		0,4 ponto	
Capacitação	Não realizar o treinamento dentro da carga horária definida		0,3 ponto	
Capacitação	Não contemplar, no treinamento, dos requisitos estipulados no contrato		0,5 ponto	
Suporte técnico	Não prestação do serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação ou substituição de equipamento com problema		1,0 ponto	
Fornecimento de equipamento	Equipamento com recorrência de defeito que não foi substituído		0,4 ponto	
Suporte técnico	Impossibilidade de abertura de chamado técnico		0,4 ponto	
Atendimento ao usuário	Não configuração de estação de usuário		0,1 ponto	
Gerenciamento de qualidade	Ingerência no controle da vida útil dos suprimentos		0,5 ponto	
Atendimento ao usuário	Não realização da instalação de equipamentos		0,1 ponto	
Gerenciamento de qualidade	Não limpeza periódica preventiva do equipamento		0,1 ponto	
Suporte técnico	Não apresentação do Relatório de Visita		0,2 ponto	
Suporte técnico	Não atualização da base de conhecimento sobre execução contratual		0,2 ponto	
Suporte técnico	Não disponibilização de mini estoque de suprimentos		0,1 ponto	
Assinatura do contrato	Não apresentação da relação nominal dos profissionais alocados		0,5 ponto	
Suporte técnico	Profissional da contratada não portar crachá de identificação		0,1 ponto	
Gestão contratual	Não atualização da relação nominal dos profissionais alocados		0,2 ponto	

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

<b>TABELA - Registro de Ocorrências vezes Pontos Descontados</b>				
<b>Tipo de evento</b>	<b>Descrição da Ocorrência</b>	<b>Nº Ocorrências</b>	<b>Pontos Descontados</b>	<b>Subtotal</b>
Gestão contratual	Não comunicação à CBTU de eventos de risco e problemas		0,5 ponto	
Fornecimento de equipamento	Manual do equipamento não estar na língua portuguesa		0,1 ponto	
Gestão contratual	Não realizar a logística reversa para recolhimento de resíduos e peças inservíveis		0,5 ponto	
Assinatura do contrato	Não apresentar o Plano de Gerenciamento de resíduos sólidos ou declaração de sustentabilidade ambiental		0,4 ponto	
Gestão contratual	Não apresentar, semestralmente, declaração confirmando o recebimento dos inservíveis		0,5 ponto	
Fornecimento de equipamento	Equipamento não apresentar os requisitos mínimos		2 pontos	
Fornecimento de equipamento	Não apresentação do projeto de implantação, com devida autorização dos responsáveis		0,3 ponto	
Fornecimento de equipamento	Falta de acessório ou material para a correta instalação do equipamento		0,1 ponto	
Fornecimento de equipamento	Não fornecimento, instalação e configuração dos servidores responsáveis pelo software de gestão e bilhetagem		2 pontos	
Fornecimento de equipamento	Não fornecimento de adaptadores de energia elétrica e/ou transformadores de voltagem		0,1 ponto	
Assinatura do contrato	Não realização da reunião inicial, com seus respectivos requisitos contratuais		0,2 ponto	
Fornecimento de equipamento	Atraso no início ou término da fase 1 do projeto		1 ponto	
Fornecimento de equipamento	Não elaboração do plano de instalação dos equipamentos		0,1 ponto	

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

<b>TABELA - Registro de Ocorrências vezes Pontos Descontados</b>				
<b>Tipo de evento</b>	<b>Descrição da Ocorrência</b>	<b>Nº Ocorrências</b>	<b>Pontos Descontados</b>	<b>Subtotal</b>
Fornecimento de equipamento	Não entrega dos produtos e do termo de entrega		0,1 ponto	
Gestão contratual	Profissional da contratada não demonstrar capacidade de atendimento		0,5 ponto	
Gestão contratual	Não apresentação do relatório gerencial mensal estatístico		0,3 ponto	
Fornecimento de equipamento	Não realização de reset se memória de equipamento em caso de recolhimento do mesmo		0,3 ponto	
Fornecimento de equipamento	Não cumprimento com os requisitos do software de gerenciamento de impressão e bilhetagem		2 pontos	
Suporte técnico	Inconformidade do sistema de suporte técnico com o TR		0,3 ponto	
Assinatura do contrato	Não apresentação da garantia contratual até 10 dias após a assinatura do contrato		0,3 ponto	
Gestão contratual	Promover ação contrária ao disposto como deveres e responsabilidades da contratada		0,1 ponto	
Fornecimento de equipamento	Não Implantar a solução em 50% das localidades em até 60 dias após a assinatura do contrato		2 pontos	
Fornecimento de equipamento	Não Implantar a solução em 100% das localidades em até 90 dias após a assinatura do contrato		2 pontos	
Fornecimento de equipamento	Não comunicação da entrega ou retirada de produtos na unidade destino 48h antes do evento		0,5 ponto	
Fornecimento de equipamento	Não cumprimento do horário de entrega ou retirada de produtos na unidade		0,1 ponto	
Suporte técnico	Indisponibilidade do serviço de suporte técnico no horário de 8-19h, dias úteis		0,1 ponto	
Fornecimento de equipamento	Reposicionamento de equipamento fora do prazo (24h)		0,3 ponto	

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

<b>TABELA - Registro de Ocorrências vezes Pontos Descontados</b>				
<b>Tipo de evento</b>	<b>Descrição da Ocorrência</b>	<b>Nº Ocorrências</b>	<b>Pontos Descontados</b>	<b>Subtotal</b>
Capacitação	Não realização do treinamento em até 30 dias após a assinatura do contrato		0,5 ponto	
Faturamento e pagamento	Não fornecimento da documentação completa relativa à prestação de serviço e faturamento		0,5 ponto	
Faturamento e pagamento	Vícios na documentação mínima de prestação de serviço		0,5 ponto	
Faturamento e pagamento	Inconformidade no cálculo do faturamento		0,1 ponto	
Fornecimento de equipamento	Problemas de páginas mal impressas por conta de vícios de toner, kit fusor ou demais componentes		0,3 ponto	
Faturamento e pagamento	Inconformidade no cálculo do faturamento da franquia e excedente		0,2 ponto	
Faturamento e pagamento	Inconformidade no cálculo da compensação semestral		0,5 ponto	
Faturamento e pagamento	Inconformidade no cálculo do pagamento final devido		1 ponto	
Faturamento e pagamento	Não apresentação do relatório de contabilização mensal ou relatório com vícios		2 pontos	
Faturamento e pagamento	Descumprimento de SLA ou de norma contratual		0,5 ponto	
Suporte técnico	Descumprimento de SLA no atendimento ao usuário		0,2 ponto	
Suporte técnico	Não substituição de equipamento no prazo de 3 dias		1 ponto	
Suporte técnico	Falta ou falha de toner e consumíveis, caracterizando indisponibilidade do equipamento		0,5 ponto	
Suporte técnico	Parada não programada maior que 2% do total		3 pontos	
Suporte técnico	Ativação e realocação fora do prazo		0,2 ponto	

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

<b>TABELA - Registro de Ocorrências vezes Pontos Descontados</b>				
<b>Tipo de evento</b>	<b>Descrição da Ocorrência</b>	<b>Nº Ocorrências</b>	<b>Pontos Descontados</b>	<b>Subtotal</b>
Gestão contratual	Diferença entre contadores de bilhetagem e equipamento		0,7 ponto	
Gestão contratual	Não produziu os resultados acordados.		2 pontos	
Gestão contratual	Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.		3 pontos	
Gestão contratual	Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.		3 pontos	
Llicitação	Gerar infração licitatória		4 pontos	
<b>Σ PONTOS PERDIDOS NO MÊS</b>				

Aplicação de multas e sanções administrativas previstas no RILC da CBTU, considerará o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no último mês de execução contratual.

<b>TABELA - Critérios de apuração a serem utilizados na aplicação de multas e sanções administrativas</b>	
<b>OCORRÊNCIA (No caso de fornecimento inicial dos serviços)</b>	<b>SANÇÃO (Independente da glosa por serviços não prestados no mês)</b>
Atraso na entrega inicial dos serviços, caracterizando inexecução parcial, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.	Multa correspondente a 5% do valor do contrato
Inexecução do contrato, entende-se por inexecução total do contrato o atraso superior a 15 (quinze) dias úteis para início da prestação dos serviços	Multa correspondente a 10% do valor do contrato
<b>SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO (No caso de prestação de serviços)</b>	<b>SANÇÃO (Independente da glosa por serviços não prestados no mês)</b>
Pontuação < 1,0	Nenhuma sanção
1,0 ≥ Pontuação < 2,0	Advertência
2,0 ≥ Pontuação < 3,0	Multa correspondente a 5% do valor faturado no mês de aplicação dessa sanção
3,0 ≥ Pontuação < 4,0	Multa correspondente a 10% do valor faturado no mês de aplicação dessa sanção
4,0 ≥ Pontuação < 5,0	Multa correspondente a 15% do valor faturado no mês de aplicação dessa sanção
5,0 ≥ Pontuação < 6,0	Multa correspondente a 20% do valor faturado no mês de aplicação dessa sanção
6,0 ≥ Pontuação ≤ 10,0	Multa correspondente a 25% do valor faturado no mês de aplicação dessa sanção

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

Pontuação > 10,0	Possibilidade de rescisão unilateral do Contrato e aplicação da sanção administrativa de “Suspensão Temporária para contratar com a CBTU”, a critério da CBTU.
------------------	--

#### **14.5. PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL E PAGAMENTO**

Após a verificação da qualidade e da conformidade contratual, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo e a autorização para emissão da Nota Fiscal. Em caso de inconformidades, haverá a recusa dos serviços e solicitação de ajustes.

- **Solicitação de pagamento**

A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data do Termo de Recebimento Definitivo referente ao período em questão.

O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelos fiscais da contratação, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

O pagamento será efetuado pela CBTU no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, contendo o detalhamento dos serviços executados, dia de início e término da prestação respectiva.

Havendo inconsistência legal ou administrativa por parte da contratada, vícios no relatório de contabilização mensal, erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ausência de documento obrigatório, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobreposto até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CBTU.

#### **14.6. RECURSOS HUMANOS**

*De acordo com a seção "0.0.□ Papeis e responsabilidades (Alínea “c”)" deste TR.*

#### **14.7. RECURSOS MATERIAIS**

##### **Toner**

- Recurso: toner utilizado pelos multifuncionais e impressoras.
- Quantidade: de acordo com a utilização e necessidade de cada equipamento.
- Disponibilidade: a disponibilidade de toner deve ser imediata. Sugere-se que a empresa contratada disponibilize suprimentos reservas (pequeno estoque) nas órgãos da CBTU de forma a permitir que haja estoque para, no mínimo, uma semana. A empresa contratada deverá monitorar a vida útil desses produtos a fim de não haver interrupção do serviço.
- Ação para obtenção do recurso: A manutenção de suprimentos reserva (pequeno estoque) nas localidades deve ser proativa, ou seja, sem a necessidade da comunicação prévia pela CBTU. A ausência de suprimentos reserva, responsabilidade da contratada, incorrerá em abertura de chamado técnico de indisponibilidade do serviço.
- Responsáveis: a fim de diminuir o custo da contratação, dada a facilidade da realização exclusiva do serviço de substituição de toner, este deverá ser executado por empregado, equipe de apoio ou estagiário autorizado e capacitado (pela empresa contratada) para tal serviço.

##### **Kit fusor e demais suprimentos / consumíveis**

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- Recurso: kit fusor e demais suprimentos utilizados pelos multifuncionais e impressoras
- Quantidade: de acordo com a utilização e necessidade de cada equipamento.
- Disponibilidade: a disponibilidade de kit fusor e demais suprimentos / consumíveis deve ser imediata. Sugere-se que a empresa fornecedora mantenha sob sua guarda suprimentos reservas de forma a atender os níveis de serviço estipulados nesta contratação.
- Ação para obtenção do recurso: A empresa contratada deverá monitorar a vida útil desses produtos a fim de não haver interrupção do serviço. A substituição desses suprimentos nas localidades deve ser proativa, ou seja, sem a necessidade da comunicação prévia pela CBTU.
- Responsáveis: a empresa contratada deverá utilizar de software de gestão para monitorar a vida útil destes produtos e realizar a substituição tempestiva.

**15. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO CONFORME ANEXO VI**

Quanto à natureza da despesa deverão ser consignados ao:

Plano Interno: R1.GP.IO.01

Natureza de Despesa (Custeio): 33.90.40 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PJ

Subitem: 16 – OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

**16. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA PREÇO**

Os preços inerentes à execução do contrato serão os apresentados nas propostas da licitante vencedora, e devem ser calculados conforme os quantitativos descritos neste TR, de forma a demonstrar o custo fixo (franquia) e o custo variável (excedente) de cada tipo de equipamento, que constarão do Contrato e incluirão todas as despesas legais ou adicionais. As propostas deverão ser apresentadas com os valores unitários e globais referentes a cada produto, conforme o item “Quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados ou quantidade de bens a serem fornecidos”. Os valores referentes ao custo das páginas impressas deverão ser apresentados com quatro casas decimais após a vírgula (Exemplo: R\$ 0,0623).

Havendo divergência entre as características técnicas descritas na proposta da empresa e as disponibilizadas pelo fabricante (como informes técnicos, manual técnico que acompanha o material, folders ou prospectos técnicos), prevalecerão os informes do fabricante, salvo os casos específicos em que o licitante esclareça os motivos da divergência e que sejam aceitos pela CBTU.

Cada proposta de preços deverá conter:

- a) Indicação detalhada dos produtos ofertados, citando a marca e modelo, bem como outras características, as quais possam permitir identificá-los, como catálogos ou prospectos;
- b) Endereço eletrônico (site do fabricante dos produtos na Internet), no qual se possa efetuar consultas e atualizações (quando cabível);
- c) Estimativa de quantitativo e distribuição dos equipamentos;
- d) Especificações técnicas dos equipamentos ofertados;
- e) Nome, versão e fornecedor (marca) do sistema de bilhetagem;
- f) Nome, versão e fornecedor (marca) do sistema de gerenciamento de impressão;
- g) Nome, versão e fornecedor dos demais aplicativos utilizados;
- h) Características físicas e tecnológicas dos computadores servidores que serão utilizados, bem como quantitativo e local de instalação planejado;
- i) Detalhamento de como funcionará o serviço de registro de chamada técnica e de suporte técnico.
- j) Preço unitário e individualizados dos serviços prestados conforme TR, identificando os seguintes valores unitários:

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- a. VF1 - Valor unitário monocromático para impressão A4 dentro da franquia do equipamento T1;
- b. VE1 – Valor unitário monocromático para impressão A4 excedente do equipamento T1;
- c. VF2 - Valor unitário monocromático para impressão A4 dentro da franquia do equipamento T2;
- d. VE2 – Valor unitário monocromático para impressão A4 excedente do equipamento T2;
- e. VF3 - Valor unitário (monocromático e policromático) para impressão A4 dentro da franquia do equipamento T3;
- f. VE3 – Valor unitário (monocromático e policromático) para impressão A4 excedente do equipamento T3;
- g. VF4 - Valor unitário (monocromático e policromático) para impressão A3 dentro da franquia do equipamento T3;
- h. VE4 – Valor unitário (monocromático e policromático) para impressão A3 excedente do equipamento T3;
- i. VF5 - Valor unitário de Scanneamento de folhas dentro da franquia do equipamento T4;
- k) Preço global previsto, conforme fórmula abaixo, que prevê o consumo estimado contratual para cada tipo de impressão por equipamento:

PGP =  $12 \times (QTD1F \times VF1 + QDT1E \times VE1 + QTD2F \times VF2 + QTD2E \times VE2 + QTD3F \times VF3 + QTD3E \times VE3 + QTD4F \times VF4 + QTD4E \times VE4 + QTD5F \times VF5)$ . Onde:

- a) 12 = período (meses) de vigência contratual;
- b) QTD1F – Refere-se ao quantitativo estimado total de impressões monocromático A4 dentro da franquia para o equipamento T1;
- c) QTD1E – Refere-se ao quantitativo estimado total de impressões A4 monocromático excedentes para o equipamento T1;
- d) QTD2F – Refere-se ao quantitativo total estimado de impressões A4 monocromático dentro da franquia para o equipamento T2;
- e) QTD2E – Refere-se ao quantitativo total estimado de impressões A4 monocromático excedentes para o equipamento T2;
- f) QTD3F – Refere-se ao quantitativo total estimado de impressões A4 (monocromático e policromático) dentro da franquia para o equipamento T3;
- g) QTD3E – Refere-se ao quantitativo total estimado de impressões A4 (monocromático e policromático) excedentes para o equipamento T3;
- h) QTD4F – Refere-se ao quantitativo total estimado de impressões A3 (monocromático e policromático) dentro da franquia para o equipamento T3;
- i) QTD4E – Refere-se ao quantitativo total estimado de impressões A3 (monocromático e policromático) excedentes para o equipamento T3;
- j) QTD5F – Refere-se ao quantitativo total estimado de Scanneamento por folha dentro da franquia para o equipamento T4;
- k) Os valores referentes à cobrança da solução de impressão, digitalização e de bilhetagem (software e hardware, quando couber), suporte técnico, manutenção e demais serviços previstos neste TR devem estar embutidos dentro dos valores da franquia de página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

As propostas de preço deverão ser apresentadas no formato a seguir. Sendo os respectivos cálculos matemáticos de total responsabilidade da licitante.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

**16.1 Modelo de apresentação da proposta**

Item	Quantidade de Equipamentos	Quantidade de impressão na Franquia	Valor Unitário da Impressão na Franquia	Quantidade Impressões excedentes estimada	Valor unitário de impressão Excedentes	Valor Mensal (e)				
	(Qx)	(a)	(b)	(c)	(d)					
1 – Impressão A4 no Equipamento T1 Impressão Monocromática	3 (Q1)	7.800 (a1)	R\$ 0,00 (b1)	15.600 (c1)	R\$ 0,000000 (d1)	<b>R\$ 0,00 (e1)</b>				
2 - Impressão A4 no Equipamento T2 Impressão Monocromática	25 (Q2)	1.896 (a2)	R\$ 0,00 (b2)	31.600 (c2)	R\$ 0,000000 (d2)	<b>R\$ 0,00 (e2)</b>				
3 - Impressão A4 no Equipamento T3 Impressão Monocromática e Policromática	2 (Q3)	3.000 (a3)	R\$ 0,00 (b3)	4.000 (c3)	R\$ 0,000000 (d3)	<b>R\$ 0,00 (e3)</b>				
4 - Impressão A3 no Equipamento T3 Impressão Monocromática e Policromática	2 (Q4)	600 (a4)	R\$ 0,00 (b4)	800 (c4)	R\$ 0,000000 (d4)	<b>R\$ 0,00 (e4)</b>				
5 – Equipamento T4 Scanner	4 (Q5)	2.500 (a5)	R\$ 0,00 (b5)	0.000 (c5)	R\$ 0,000000 (d5)	<b>R\$ 0,00 (e5)</b>				
<b>TOTAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>34 EQUIPAMENTOS: 3 TIPO 1, 25 TIPO 2, 2 TIPO 3 E 4 DO TIPO 4</li> <li>78.000 Impressões na Franquia: 23.400 Tipo 1, 47.400 Tipo 2 e 7.200 Tipo 3</li> <li>52.000 Impressões Excedentes: 15.600 Tipo 1, 31.600 Tipo 2 e 4.800 Tipo 3</li> <li>10.000 folhas mensais de Scanner.</li> <li>Software de Gestão e Bilhetagem.</li> </ul> <p>Os preços inerentes à execução do contrato serão os apresentados nas propostas da licitante vencedora, e devem ser calculados conforme os quantitativos descritos neste TR, de forma a demonstrar o custo fixo (franquia) e o custo variável (excedente) de cada tipo de equipamento, que constarão do Contrato e incluirão todas as despesas legais ou adicionais. As propostas deverão ser apresentadas com os valores unitários e globais referentes a cada produto, conforme o item “Quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados ou quantidade de bens a serem fornecidos”. Os valores referentes ao custo das páginas impressas deverão ser apresentados com quatro casas decimais após a vírgula (Exemplo: R\$ 0,0623).</p>				T.MENSAL	<b>R\$ 0,00</b>				
						<b>T. ANUAL</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>LEVAR EM CONSIDERAÇÃO QUE O VALOR DE VF1 DEVE SER MAIOR QUE VE1. O MESMO PARA OS DEMAIS: VF<sub>n</sub> a VE<sub>n</sub>.</li> <li>LEVAR EM CONSIDERAÇÃO QUE O TEMPO DE CONTRATO É DE 12 MESES.</li> <li>LEVAR EM CONSIDERAÇÃO QUE TODOS OS DEMAIS INSUMOS, SOFTWARE DE GERÊNCIA E BILHETAGEM TAMBÉM ESTÃO INCLUSOS NESTES CÁLCULOS.</li> </ol>						<b>R\$ 0,00</b>				
VALORES DA FRANQUIA	VF1 = CÉLULA (b1)	VF2 = CÉLULA (b2)	VF3 = CÉLULA (b3)	VF4 = CÉLULA (b4)	VF5 = CÉLULA (b5)					
VALORES DE EXCEDENTES	VE1 = CÉLULA (d1)	VE2 = CÉLULA (d2)	VE3 = CÉLULA (d3)	VE4 = CÉLULA (d4)	VE5 = CÉLULA (d5)					
FÓRMULA DAS CELULAS e1, e2, e3, e4, e5 = ((Qx x (a x b)) + (c x d))										
<ol style="list-style-type: none"> <li>VALIDADE DA PROPOSTA 60 DIAS</li> <li>TODOS OS IMPOSTOS INCLUSOS</li> <li>DATAR INFORMAR CNPJ ASSINAR</li> </ol>										

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

As propostas comerciais da proponente deverão vir com os campos destacados em amarelo preenchido e calculados, sendo que os campos VF1 a VF3 e VE1 a VE3 referem-se aos preços unitários de impressão explicados nesta seção e os campos da coluna “e” representam totais calculados conforme as fórmulas descritas acima.

### **16.2 CRITÉRIO DE ESCOLHA DA PROPOSTA DE PREÇO**

O critério para a escolha da melhor proposta será: **Menor preço Global para o prazo de 12 meses**, devendo vir preenchida em conformidade com o modelo da apresentação da proposta de preço.

### **17. DO PARCELAMENTO, DO CONSÓRCIO E DA SUBCONTRATAÇÃO**

Há que se considerar, ainda, que a contratação consiste em um conjunto integrado de bens e serviços que compõem uma solução, abrangendo fornecimento de equipamentos e suprimentos; serviços de instalação, configuração e manutenção; fornecimento de solução de administração (gerenciamento de impressão e bilhetagem), digitalização e OCR. O fracionamento desse conjunto inviabiliza a solução pretendida.

Por pertinência, reproduz-se aqui o ensinamento de Marçal Justen Filho: “Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável nem, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam risco de impossibilidade de execução satisfatória” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 17 ed. rev., atual. e ampl.. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 440).

Desse modo, conclui-se que o parcelamento do objeto não deve ser aplicável neste caso. Portanto não é permitida a participação de consórcio nem a subcontratação do objeto deste TR, uma vez que o conjunto que caracteriza a solução de tecnologia objeto deste TR. Dada a natureza do objeto, não será permitida a participação de Cooperativas.

### **18. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Como garantia das obrigações assumidas, será exigida a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato.

***A CONTRATADA prestará garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo, nos termos do parágrafo primeiro, do art. 70, da Lei nº 13.303/2016, optar pelas modalidades relacionadas abaixo:***

- Caução em dinheiro: deverá ser depositada na Caixa Econômica Federal – CEF, em conta específica com correção monetária, em favor da CBTU, conforme orientação da gestão do contrato;
- Seguro-garantia: a apólice de seguro deverá ser emitida por instituição autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, a operar no mercado securitário;
- Fiança bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil – BACEN, a funcionar no Brasil.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

A CONTRATADA deverá apresentar à CBTU o comprovante de prestação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinado.

A CONTRATADA poderá solicitar por escrito, com as devidas justificativas, antes do término do prazo acima mencionado, a prorrogação do prazo para a apresentação da garantia, por igual período, por uma única vez, cujo deferimento ficará a critério da CBTU, mediante anuênci a da gestão do contrato.

***A garantia prestada assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:***

prejuízos advindos pelo descumprimento do objeto do contrato e/ou do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;

prejuízos causados à administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

as multas sancionatórias aplicadas pela CBTU à CONTRATADA; e

obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza não cumpridas pela CONTRATADA.

Não serão aceitas garantias na modalidade seguro-garantia em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados.

Na hipótese de a garantia se consolidar por meio de seguro-garantia ou fiança bancária, estes deverão ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias além do vencimento do prazo contratual, quando então o instrumento será devolvido à CONTRATADA após a verificação do cumprimento de todas as obrigações contratuais e emissão do Termo de Encerramento do Contrato.

Quando a garantia se consolidar através de seguro-garantia, a CONTRATADA deverá comprovar o pagamento integral do prêmio.

A apólice de seguro deverá prever expressamente a responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas à CONTRATADA.

À garantia prestada mediante fiança bancária aplica-se, ainda, as regras previstas nos artigos 835 a 839, do Código Civil Brasileiro.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, previsto no item 9.2 desta Cláusula, acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor total do contrato, por dia de atraso, até o limite máximo de 5% (cinco por cento).

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a CBTU a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas deste contrato, nos termos do art. 68, inciso VII, da Lei nº 13.303/2016 e dos artigos 239 e 240, I, do RILC/CBTU.

Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência, utilização total ou parcial da garantia pela CBTU ou, ainda, em outras situações que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, a CONTRATADA deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pela CBTU, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.

O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do edital e das cláusulas contratuais.

***Será considerada extinta a garantia:***

Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento da importância em dinheiro depositada a título de garantia, acompanhada de declaração da CBTU;

No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CBTU não comunique a ocorrência de sinistros.

Em ambos os casos previstos nos subitens anteriores, deverá ser emitido pela CBTU o Termo de Encerramento, cientificando que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

***A CBTU não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:***

Caso fortuito ou força maior;

Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador;

Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela CBTU;

Atos ilícitos dolosos praticados pelos empregados da CBTU.

Caberá à própria CBTU apurar a isenção da responsabilidade prevista nos subitens 25.3 e 25.4 desta Cláusula, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela CBTU.

**19. CRITÉRIOS PARA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO**

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

O valor das parcelas do contrato será fixo e irreajustável durante o período de 12 (doze) meses.

Os preços contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta, ou nos reajustes subsequentes ao primeiro, sendo que a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste, utilizando-se a variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) do Ministério do Planejamento, instituído por meio da Portaria 424 de 2017, acumulado em 12 (doze) meses, com base na fórmula estipulada pelo Art. 5º do Decreto nº 1.054, de 7 de fevereiro de 1994:

$$R = Vx \frac{I - I_0}{I_0}$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

I<sub>0</sub> = Índice inicial- refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

Caso o índice estabelecido para o reajustamento venha a ser extinto, ou de qualquer forma não possa ser mais utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor, ou em sua ausência por acordo entre as partes de novo índice oficial.

O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas e sem se limitar aos mesmos, como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro a anualidade será contada a partir do último reajuste. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo-se ao seguinte:

Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste;

Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual; e

Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

A alegação de esquecimento por parte da CONTRATADA quanto ao direito de propor reajuste não será aceita como justificativa para pedido de efeito retroativo a data a que

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

legalmente faria jus, se não requerer dentro do prazo, responsabilizando-se a mesma pela própria inércia.

A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

**20. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

O prazo de execução dos serviços será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura da ordem de execução - OEX que autoriza a contratada a iniciar a execução do objeto.

**21. ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE**

**21.1. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**

A rede de dados da CBTU e o Datacenter da CBTU estão preparados para receber a instalação dos aplicativos de gestão de bilhetagem e de gerenciamento de impressão. As estações de trabalho da CBTU são compatíveis com drivers padrões de impressão e digitalização. A topologia de rede da CBTU é adequada aos padrões de comunicação de dados desses equipamentos.

**21.2. INFRAESTRUTURA ELÉTRICA**

Atualmente, equipamentos semelhantes já estão disponíveis nos órgãos da CBTU. Eventualmente, serão necessários transformadores de tensão para equipamentos não compatíveis com redes 220V. Nestes casos, o fornecimento de transformadores de tensão será de responsabilidade da contratada. Em casos eventuais, serão necessários adaptadores de tomada de energia elétrica.

**21.3. LOGÍSTICA**

A atividades de logística, tais como transporte, instalação e desinstalação de equipamentos e suprimentos, bem como o recolhimento e o destino final destes, são de responsabilidade da contratada.

Espaço físico (IN 04/2014, art. 12, inciso V, alínea “d”)

A CBTU proverá espaço para um pequeno estoque de insumos, com o objetivo de que a contratada possa atuar tempestivamente na substituição destes.

Mobiliário (IN 04/2014, art. 12, inciso V, alínea “e”)

Eventuais necessidades de suportes, bases e rodinhas para sustentação dos multifuncionais deverão ser providos pela contratada como acessórios complementares aos equipamentos.

Outras adequações (IN 04/2014, art. 12, inciso V, alínea “f”)

Quaisquer outras necessidades de adequação do ambiente da STI serão tratadas em conjunto para identificação das responsabilidades entre a CBTU e a contratada.

## **22. NECESSIDADE DE RECURSOS**

### **22.1. RECURSOS HUMANOS**

- Técnico da contratada • Função: manter a solução contratada em pleno funcionamento, realizando as manutenções corretivas e preventivas necessárias.
  - Formação: técnico em microinformática ou equivalente.
  - Atribuições: instalar, configurar, corrigir problemas locais, limpar, desinstalar e remover equipamentos; monitorar a vida de suprimentos (exceto papel); substituir suprimentos quando findada vida útil; remover das órgãos da CBTU os suprimentos sem serventia, dando-lhes a destinação correta.
  - Carga horária: de acordo com as necessidades. A gestão da carga horária deste recurso é de plena responsabilidade da empresa contratada. A CBTU indica que necessita que este serviço esteja disponível das 8h00 às 17h00 (horário local), nas órgãos da CBTU atendidas pelo contrato.
- Preposto da contratada • Função: atender plenamente as atribuições contratuais e responder à CBTU em nome da empresa contratada.
- Atribuições:
  - participar de reuniões e convocações da CBTU a fim de atender as necessidades contratuais e manter a solução de TI em pleno funcionamento.
  - Carga horária: de acordo com as necessidades. A gestão da carga horária deste recurso é de plena responsabilidade da empresa contratada. A CBTU indica que a necessidade de disponibilidade deste profissional, quando previamente convocado, ocorrerá sempre em dias úteis e horário comercial, nas SADs da CBTU atendidas pelo contrato.
- Fiscal Técnico da CBTU • Função: monitorar a execução do contrato, identificando não conformidades e provendo as ações necessárias para pleno funcionamento.
  - Atribuições gerais<sup>8</sup>: elaborar e assinar o Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato. Identificar eventuais não conformidades com os termos contratuais. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica. Encaminhar as demandas de correção à contratada. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato.

<sup>8</sup> De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

<sup>18</sup> De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- Atribuições específicas: gerir ordens de serviço mensal desde a solicitação até o pedido de pagamento, gerir disponibilidade dos recursos, gerir franquias e excedentes, criar regras de uso dos equipamentos, controlar não conformidades contratuais, monitorar níveis de serviço, alertar ao gestor do contrato qualquer anomalia que porventura possa impactar na disponibilidade ou qualidade do serviço.
- Fiscal Administrativo do contrato da CBTU
  - Função: monitorar a execução do contrato, identificando não conformidades e provendo as ações necessárias para pleno funcionamento.
  - Atribuições gerais<sup>18</sup>: Verificar a aderência aos termos contratuais. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.
- Fiscal Requisitante do contrato da CBTU
  - Função: monitorar a execução do contrato, identificando não conformidades e provendo as ações necessárias para pleno funcionamento.
  - Atribuições gerais<sup>9</sup>: Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato. Identificar eventuais não conformidades com os termos contratuais. Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato.
  - Atribuições específicas: gerir ordens de serviço mensal desde a solicitação até o pedido de pagamento, gerir disponibilidade dos recursos, gerir franquias e excedentes, criar regras de uso dos equipamentos, controlar não conformidades contratuais, monitorar níveis de serviço, alertar ao gestor do contrato qualquer anomalia que porventura possa impactar na disponibilidade ou qualidade do serviço.
- Gestor de contrato da CBTU
  - Função: representar a CBTU no cumprimento das cláusulas contratuais.
  - Atribuições gerais<sup>10</sup>: Encaminhar a indicação de glosas e sanções para a áreas administrativa. Assinar o Termo de Recebimento Definitivo. Autorizar a emissão de notas fiscais. Encaminhar eventuais pedidos de modificação contratual à área administrativa. Manter histórico de gestão de contratos, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.

## **22.2. RECURSOS MATERIAIS**

- Toner e demais suprimentos
  - Recurso: toner e demais suprimentos utilizados pelos multifuncionais.
  - Quantidade: de acordo com a utilização e necessidade de cada equipamento.
  - Disponibilidade: a disponibilidade de toner e demais suprimentos deve ser imediata. Sugere-se que a empresa fornecedora disponibilize suprimentos reservas nos órgãos da CBTU de forma a permitir que haja estoque para, no mínimo, uma semana.

---

9 De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

10 De acordo com a IN 04/2014 MPOG, Art 34, incisos I a XIV.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

- Ação para obtenção do recurso: A empresa contratada deverá monitorar a vida útil desses produtos a fim de não haver interrupção do serviço. A substituição deve ser proativa, ou seja, sem a necessidade da comunicação prévia pela CBTU. Não deve haver interrupção do serviço por mais de 15 minutos.
- Responsável: a empresa contratada deverá utilizar de software de gestão para monitorar a vida útil destes produtos e realizar a substituição tempestiva.

### **23. LISTA DOS ANEXOS**

Anexo I - Tabela de distribuição dos equipamentos

Anexo II - Termo de Vistoria das Instalações

Anexo III - Termo de Recebimento Provisório

Anexo IV - Termo de Recebimento Definitivo

Anexo V - Cronograma Físico e Financeiro

Ciente e de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência TR-OUTSOURCING DE

IMPRESSÃO REV 005 17092025M1A, elaborado por: Écio Nobre.

Data: Recife, 22 de outubro de 2025

#### **Participantes**

José Emerson do Prado

Écio Nobre

Coordenador de Tecnologia da Informação e  
Comunicação

Técnico de Gestão

Superintendência de Trens Urbanos Recife

Responsável Técnico

COTIC - Coordenação Operacional-  
Tecnologia da Informação e Comunicação

Assinatura:

Assinatura:

Gerência Responsável pela Área

Maria Helena Tavares da Silva

Gerente Regional 1 – Planejamento

Superintendência de Trens Urbanos Recife

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA**

Listagem de endereços de entrega de equipamentos, distribuição e quantitativos:

**TABELA DE DISTRIBUIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

**Estimativa de distribuição total dos equipamentos**

Esta tabela estima a distribuição dos equipamentos. A CBTU poderá, posteriormente, demandar que o serviço seja prestado em localidades distintas das que estão na tabela.

Estimativa de distribuição total dos equipamentos				
ENDERECO DE ENTREGA				
LOCAL	LOGRADOURO	BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP
<b>CENTRO DE MANUTENÇÃO DE CAVALEIRO – CMC</b>	Rua José Liberato, 860	Cavaleiro	Jaboatão dos Guararapes/PE	54210-540
SETOR	TIPO DE EQUIPAMENTO			
	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4
COARM REC.		X		
COARM EXP.		X		
COGES		X		X
CMC 1º ANDAR		X		
CMC 2º ANDAR		X		
CMC BLOCO 4		X		
LOCAL	LOGRADOURO	BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP
<b>EDIFÍCIO SEDE METROREC – CCO</b>	Rua José Natário, 478	Areias	Recife/PE	50900-005
SETOR	TIPO DE EQUIPAMENTO			
	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4
COLOC		X		
GOREH	X			
COARH		X		X
CODES	X			
COASS		X		
GOAPO		X		
COSES		X		
CCMSEG		X		
CORREGEDORIA		X		
COTIC		X		

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

GOSEG		X		
GIOPE		X		
COPAT		X		
GIOBR		X		
GIPLA			X	
GOLIC		X		X
GIAFI		X		
COPTE		X		
GAB STU-REC			X	
GOJUR		X		X
LOCAL	LOGRADOURO	BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP
Estação de Metrô Recife	Rua Floriano Peixoto, s/n	São José	Recife/PE	50020-060
SETOR	TIPO DE EQUIPAMENTO			
	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4
COMCE		X		
LOCAL	LOGRADOURO	BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP
Estação de Metrô Shopping	Rua Jatagy, s/n	Imbiribeira	Recife/PE	51150-010
SETOR	TIPO DE EQUIPAMENTO			
	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4
COESU		X		
LOCAL	LOGRADOURO	BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP
Estação de Metrô Tejipió	Avenida Doutor José Rufino, 237	Tejipió	Recife/PE	50930-010
SETOR	TIPO DE EQUIPAMENTO			
	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4
COECE		X		
LOCAL	LOGRADOURO	BAIRRO	MUNICÍPIO	CEP
Estação de Metrô Cajueiro Seco	Rua Doutor Gonzaga Maranhão, 148	Cajueiro Seco	Jaboatão dos Guararapes	54000-000
SETOR	TIPO DE EQUIPAMENTO			
	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4
COMSU		X		

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos  
Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

**ANEXO II  
Termo de Vistoria das Instalações**

Na forma do item \_\_\_\_\_ do anexo \_\_\_\_\_ do Edital de Licitação – \_\_\_\_\_ no. \_\_\_\_\_, declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o no. \_\_\_\_\_, por meio do Sr. \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade no. \_\_\_\_\_, devidamente identificado, tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto da licitação em epígrafe, por meio de visita técnica às instalações da CBTU mediante inspeção e coleta de informações de todos os dados e elementos que possam vir a influir no valor da proposta a ser oferecida na execução dos trabalhos pertinentes.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Assinatura do responsável técnico

Nome da Empresa

Nome e documento do responsável técnico

Companhia Brasileira de Trens Urbanos  
Superintendência de Trens Urbanos do Recife

### **Anexo III do Termo de Referência- Termo de Recebimento Provisório**

Contrato:	Nº da OS
Objeto:	
CBTU:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que os serviços (ou bens), integrantes da O.S acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato pela CBTU

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até \_\_\_ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato acima identificado. De Acordo,

CBTU	Contratada
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

**Anexo IV do Termo de Referência- Termo de Recebimento Definitivo**

Contrato Nº:	Nº da OS
Objeto:	
CBTU:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da OS acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato acima referenciado. De Acordo

Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Em, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

**Companhia Brasileira de Trens Urbanos**  
**Superintendência de Trens Urbanos do Recife**

**ANEXO V – MODELO PLANEJAMENTO EXECUTIVO - CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO**

CRONOGRAMA FÍSICO - FINACEIRO													
MÊS	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º
FÍSICO													
FINANCEIRO													