

## COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS

## Termo de Referência 37/2025

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
37/2025	512006-COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS	CELSO PEREIRA SALGADO	23/10/2025 09:24 (v 2.3)
Status	ASSINADO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		35014.304878/2023-41

## 1. TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI

## TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

Processo Administrativo nº 35014.304878/2023-41

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

## 1. Definição do objeto

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, de abrangência regional, com fornecimento de equipamentos novos e para primeiro uso, incluindo sistema de gerenciamento de impressões, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com fornecimento de peças e componentes, suprimentos, insumos/consumíveis (exemplo: toner, cilindro), exceto papel, pelo período de **05 (cinco) anos**, prorrogável para **até 10 (dez) anos** contados da data de sua assinatura, nas dependências da Superintendência Regional Sudeste II (SRSE-II) do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, suas Gerências Executivas (GEX) e Agências de Previdência Social (APS), localizadas nos estados de Minas Gerais – MG e Espírito Santo – ES, de acordo com as especificações técnicas, condições e exigências que constam neste Termo de Referência e seus anexos.

## 2. Itens da Contratação

2.1. Os itens de serviços estão relacionados na tabela a seguir, e serão contratados e executados conforme as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE 12 MESES	QUANTIDADE 60 MESES	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR PARA 12 MESES ESTIMADO	VALOR ESTIMADO PARA 60 MESES
1	1	Outsourcing de impressão páginas A 4 monocromático dentro da franquia, sem papel	26573	Página /mês	233.654	2.803.848	14.019.240	0,14	392.538,72	1.962.693,60
	2	Outsourcing de impressão páginas A 4 monocromático excedente a franquia, sem papel	26654	Página	233.654	2.803.848	14.019.240	0,07	196.269,36	981.346,80
	3	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático dentro da franquia, sem papel	26611	Página /mês	258	3.096	15.480	0,55	1.702,80	8.514,00
	4	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático excedente a franquia, sem papel	26697	Página	258	3.096	15.480	0,26	804,96	4.024,80
	5	Scanner de mesa padrão		Unidade	642	-	-	128,59	990.657,36	4.953.286,80

2.2. Os serviços objetos desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, e são especificados neste Termo de Referência (TR), de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

2.3. Os serviços são enquadrados como continuados, tendo em vista sua essencialidade à execução das tarefas cotidianas executadas no âmbito da Superintendência Regional Sudeste II do INSS, necessários ao apoio

operacional no desempenho das atividades institucionais das suas unidades, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente. Não podem sofrer descontinuidade sob pena de causar prejuízos relevantes ao desempenho das atividades, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP) acostado aos autos.

### **3. Vigência do Contrato**

3.1. O objeto da presente contratação apresenta características peculiares, das quais se destacam:

I - Complexidade de preparação e prazo médio de inserção da empresa para boa execução dos serviços, que demandará custo e operacional considerável, com investimentos que incluem a contratação de recursos humanos, planejamento, deslocamentos, aquisição e transporte de equipamentos, etc.;

II - Riscos de perdas financeiras em caso de não renovação da avença;

III - Período de internalização de processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do Contratante e das diversas Unidades a serem atendidas pela solução.

3.2. Nesse sentido, a Orientação Normativa AGU nº 38/2011 assim dispõe:

3.3. Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

*a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;*

*b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e*

*c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.*

3.4. Assim sendo, diante da complexidade técnica e logística do objeto, considera-se adequado adotar prazo de vigência superior à regra. Tal disposição alinha-se ao recomendado no Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023 (norma que vincula os órgãos do SISP à utilização do modelo adotado na presente contratação) em seus itens 5.2.12. e 5.2.13, alínea “a” (no caso, recomendação para que se possa utilizar equipamentos novos e de primeiro uso para execução dos serviços).

3.5. Por conseguinte, considerando que os serviços serão executados de forma contínua, o prazo de vigência do contrato será de **05 (cinco) anos**, prorrogável para **até 10 (dez) anos** contados da data de sua assinatura, condicionado à permanência de condições e preços vantajosos para a Administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

3.6. O contrato fornece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

### **4. Descrição da solução como um todo considerado o ciclo de vida do objeto e especificação do produto**

4.1. A solução de TIC consiste em serviços de outsourcing de impressão, reprodução e digitalização, incluindo software de gerenciamento de ativos e bilhetagem de páginas de cada equipamento. A solução que se mostrou a mais vantajosa do ponto de vista econômico e técnico em relação às demais soluções, conforme itens 12 - Descrição da solução de TIC a ser contratada e 14 - Justificativa técnica da escolha da solução do Estudo Técnico Preliminar (SEI 16353202), foi a Solução 1 - Outsourcing de Impressão - Modalidade franquia mensal de páginas mais excedente.

4.2. O serviço de Outsourcing de Impressão - Modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, consiste na fixação de um valor fixo que abrange o fornecimento de equipamento e uma quantidade mínima de páginas sendo cobrado o excedente de páginas impressas quando ultrapassada a franquia. Neste modelo, a remuneração é

baseada em um valor mensal fixo, que dará direito a uma quantidade limitada de impressões, e caso haja necessidade de mais impressões, paga-se por impressões excedentes.

4.3. Para esta solução, deverá contemplar o fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem de páginas, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva e reposição de peças e insumos/consumíveis, exceto papel.

4.4. Em termos de economicidade, sob o aspecto financeiro, com outsourcing de impressão a redução de despesas é proeminente. Tal redução deve-se à racionalização dos gastos com impressão e cópias, considerando a melhor gestão dos recursos alocados, a eliminação da logística de aquisição de insumos consumíveis e peças de reposição, além da atualização tecnológica sem necessidade de investimento por parte do Órgão contratante.

4.5. No tocante aos aspectos operacionais e tecnológicos, o outsourcing promove o gerenciamento dos equipamentos em rede, através do sistema de gestão do serviço de outsourcing de impressão.

4.6. Do ponto de vista da gestão administrativa, o outsourcing proporciona um alto grau de escalabilidade, rastreabilidade de utilização com a bilhetagem por centro de custos. Dessa forma tem-se uma gestão centralizada do serviço de impressão, que em consequência possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos de forma mais ágil e eficiente.

4.7. Permite a eliminação da necessidade de uma infraestrutura de logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos e consumíveis.

4.8. O alto grau de escalabilidade proporciona redução de custos com os insumos e materiais consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, em razão de serem adquiridos em larga escala pelo prestador do serviço.

4.9. Os serviços de impressão sob a forma de outsourcing eliminam a necessidade do órgão de realizar a contratação específica de serviços de manutenção e assistência técnica de equipamentos, uma vez que tal encargo será de responsabilidade da empresa contratada.

4.10. Os serviços de outsourcing de impressão proporcionam ainda uniformização e padronização dos produtos finais de impressão.

4.11. A presente contratação terá vigência de **05 (anos)**, prorrogável para **até 10 (dez) anos** contados da data de sua assinatura, condicionado à permanência de condições e preços vantajosos para a Administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.12. Ressalta-se que de acordo com o item 5.2.12 da Portaria SGD/MGI nº 370, de 08 de março de 2023, é necessária especial atenção quanto à vigência dos contratos de outsourcing de impressão – modalidade franquia de páginas mais excedente. Normalmente, esses contratos têm duração superior a 12 meses (24, 36 ou 48 meses), com a possibilidade de prorrogações sucessivas até o limite previsto em lei, o que permite a amortização completa do ativo e, consequentemente, a redução dos custos unitários por página.

4.13. Os equipamentos fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, conforme os termos do item 5.2.13, alínea 'a', da mesma Portaria. Entretanto, se o órgão ou entidade optar por uma vigência contratual inferior a 48 meses, não deverá exigir equipamentos novos e de primeiro uso no edital.

## **5. Fundamentação e descrição da necessidade da contratação**

5.1. Serviços de impressão, reprodução e digitalização de documentos ainda se constituem em ferramentas essenciais ao adequado funcionamento da máquina pública, principalmente quando se trata do atendimento ao

cidão e de atividades de disseminação da informação, embora se observe uma tendência cada vez mais consolidada de redução nos volumes de utilização de papel no âmbito da Administração, fruto da progressiva expansão dos serviços digitais.

5.2. Nesse sentido, a presente contratação justifica-se pelas seguintes necessidades:

- a) Garantir a execução das competências das áreas, pois, em muitos casos, a execução eficiente de atos administrativos necessita da digitalização e da materialização de documentos.
- b) Manter a continuidade das tarefas executadas no âmbito da SRSE-II e suas unidades vinculadas, buscando sempre a eficiência, efetividade e qualidade máxima na execução dos trabalhos.
- c) Prover o necessário apoio operacional no desempenho das atividades institucionais das unidades, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente.
- d) Embora o uso do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) tenha reduzido a produção de documentos impressos, as comunicações de decisões que afetam a esfera jurídica dos usuários precisam ser comunicadas pessoalmente, geralmente externadas por notificações via postal com aviso de recebimento.

## **6. Forma de cálculo utilizada para a definição do quantitativo de bens e serviços que compõem a solução**

6.1. A principal fonte de informação utilizada para estimativa da conformação ideal do quantitativo e das características dos recursos a serem utilizados na prestação dos serviços objetos da presente contratação foi a consulta aos contratos atuais de outsourcing de impressão que proveem tais serviços à sede da Superintendência Regional Sudeste II, Gerências Executivas de Belo Horizonte, Contagem e Varginha, incluindo suas unidades vinculadas, todas localizadas no estado de Minas Gerais.

6.2. Esses contratos tem vigência até 26/11/2024 e 01/12/2024, sem possibilidade de prorrogação, nem mesmo em caráter excepcional, nos termos do §4º do art. 57 da Lei nº 8.666/93. Os contratos tem com objeto a "Contratação de serviços especializados de reprografia, impressão e digitalização".

6.3. Foram utilizados os históricos de volume mensal/anual de impressões e digitalizações de cada unidade.

6.4. Essa metodologia está de acordo com o orientado na seção 6 – item 6.2 do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a saber:

*Caso o órgão ou entidade possua um histórico de volume mensal ou anual conhecido, deve-se embasar o planejamento da contratação a partir dele, considerando inclusive a evolução anual de acréscimo ou diminuição dos volumes de impressões e cópias.*

6.5. Para o adequado levantamento da volumetria de impressões e digitalizações e necessidades de equipamentos das demais Gerências Executivas e suas unidades vinculadas da Superintendência Regional Sudeste II, que não possuem contratos de prestação de serviços de outsourcing, foi considerada a base volumétrica aferida no levantamento realizado em cada unidade, por meio de pesquisas, cujos instrumentos encontram-se nos autos desta contratação, conforme orienta a Portaria SGD/MGI nº 370/2023, no item 6.3:

*Caso o órgão ou entidade desconheça seu volume histórico ou não possua controle sobre as impressões, deve-se recorrer a outras estratégias para obtenção de uma estimativa de consumo anual, que mais se aproxime da realidade, por um período mínimo de 1 (um) ano, por meio de:*

- a) Coleta mensal dos contadores dos equipamentos (nos equipamentos que permitam essa medição);
- b) Levantamento de aquisições de insumos e peças por equipamento; ou

c) *Levantamento estimado do consumo de papel por equipamento.*

6.6. As informações foram compiladas e encontram-se apresentadas no Quadro Geral –Necessidades de Impressão e Digitalização das Unidades da SRSE-II, conforme ANEXO I deste Termo de Referência.

6.7. Foi considerado ainda como critério para dimensionamento dos equipamentos as informações prestadas pelos gestores das unidades da Superintendência Regional Sudeste – SRSE-II.

6.8. A partir dessas informações, as necessidades de Equipamentos (multifuncionais e scanners) são apresentadas no quadro abaixo, conforme **ANEXO II**.

## 7. Tipos e Quantitativos de equipamentos necessários

Descrição	Tipo	Quantidade de equipamentos
<b>Multifuncional</b> com tecnologia laser, LED, jato de tinta (ou equivalente) <b>A4 monocromática:</b> de 31 a 45ppm	II	865
<b>Multifuncional</b> com tecnologia laser, LED, jato de tinta (ou equivalente) <b>A4 policromática:</b> 26 a 40ppm	II	1
<b>Scanner de mesa padrão</b>	Padrão	642

## 8. Alinhamento aos instrumentos de Planejamento e Governança do INSS

O objeto da contratação encontra-se previsto nos instrumentos de Planejamento elencados no art. 6º da Instrução Normativa SGC/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, conforme apresentado abaixo:

Instrumento	Período	Objetivo Estratégico	Descrição
<b>Mapa Estratégico do INSS</b>	2024-2027	Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos	-
<b>PDTIC</b>	2024-2027	Otimizar a infraestrutura e a aplicação de recursos	<b>N30</b> - Atualizar a infraestrutura de TIC das unidades do INSS
<b>PCA</b>	2024	-	<b>DFD: 28/2023</b> - Outsourcing de impressão - Atualizar infraestrutura de impressão e digitalização das unidades do INSS.

8.1. A contratação está alinhada à Estratégia Federal de Governo Digital – EFGD, conforme princípio VI – da PORTARIA SGD/MGI nº 6.618, de 25 de setembro de 2024 que regulamenta o DECRETO nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, que institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

## 8.2. Informações da futura contratação no Portal Nacional de Compras Públicas - PNCP:

I) ID PCA no PNCP: 29979036000140-0-000006/2024

II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023

III) Id do item no PCA: 65

IV) Classe/Grupo: 151 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCEDENTE DE PÁGINAS

V) Identificador da Futura Contratação: 512006-90023/2023

## 9. Resultados e benefícios a serem alcançados com a contratação

1	Garantir a disponibilidade do serviço de impressão, cópia e digitalização para as unidades da CONTRATANTE, mediante um modelo único de contratação.
2	Garantir a disponibilidade, qualidade e velocidade nas atividades de impressão/reprodução/digitalização de documentos.
3	Instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção proativa e reativa de impressoras, monitoramento e gestão de impressoras e impressões.
4	Fornecimento, com exceção de papel, de todos os insumos/suprimentos/consumíveis novos e originais.
5	Atualização tecnológica dos equipamentos, padronização e desoneração da CONTRATANTE quanto a manter estoques de suprimentos, evitando perdas e desperdícios consideráveis quanto a esses suprimentos.
6	Fornecimento de solução de administração do serviço contratado, com a instalação de software de gerenciamento de impressão/cópia.
7	Custo do serviço otimizado pela real necessidade.
8	Possibilidade de utilizar equipamentos novos e em regime de garantia (com menor risco de defeitos).
9	Controle e gerenciamento das informações da solução.
10	Diluição da despesa se comparado com a aquisição (pagamento imediato e total do bem).
11	Foco no resultado, com indicadores de níveis de serviços voltados à produtividade e disponibilidade dos serviços contratados.

## 10. Requisitos da contratação

A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos:

## 10.1. Requisitos de Negócio:

10.1.1. As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK. 2.0), são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso.

- a) Disponibilização de solução de impressão corporativa, digitalização e cópia, de forma ininterrupta, na modalidade de franquia de páginas mais excedente.
- b) Fornecimento, em regime de comodato, de equipamentos do tipo **multifuncionais e scanner novos e de primeiro uso** nas dependências da Contratante.
- c) Fornecimento ininterrupto de serviços de instalação, desinstalação, realocação (redistribuição), configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, inclusive reposição de peças, excetuando-se: infraestrutura elétrica e rede de dados (inclusive conexões wan).
- d) Fornecimento ininterrupto de todos os suprimentos e consumíveis (exceto papel), novos, não remanufaturados, originais ou certificados pelo fabricante.
- e) Fornecimento de aplicativo para digitalização e OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, embarcado nas impressoras multifuncionais ou instalado e configurado em servidor de rede, resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo com a extensão “.PDF” (PDF/A) pesquisável, a partir da digitalização no vidro de exposição ou ADF dos equipamentos multifuncionais.
- f) Frisa-se que esta funcionalidade deverá ser realizada de maneira automatizada sem a necessidade de intervenções do usuário, ao qual só é necessário o manuseio do equipamento, solicitando a digitalização e armazenamento em diretório de rede.
- g) Aplicação do conceito de centro de custos na contabilização das impressões realizadas por unidades administrativas, por estação de impressão, grupo de usuários, ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos.
- h) Permissão do acesso ao sistema de gestão para usuários habilitados.
- i) Permitir a realização de inventário de bens instalados (permitir a visualização de todo o parque de equipamentos de impressão instalados nas unidades da Contratante).
- j) Emitir relatório de gestão de franquias.
- k) Deverá ser fornecida assistência técnica on-site, quando necessário e/ou requisitado.
- l) Deverá ser fornecido software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente, com foco na visualização de ocorrências e alertas dos equipamentos.
- m) 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.
- n) Deverá ser realizada gestão de páginas impressas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização, controle por cotas e bilhetagem.
- o) Deverão ser gerados relatórios gerenciais de impressão e dos equipamentos.

p) Na eventual divergência entre contadores do equipamento e do sistema de bilhetagem, prevalecerá o contador do equipamento.

q) É desejável que o sistema possua recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora on-line, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem.

r) É desejável que o usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deve ser encaminhado.

s) Quando um determinado trabalho for encaminhado em uma impressora policromática possuindo somente a cor preta (ou tons de cinza) deverá ser contabilizada como uma impressão na cor preta e branca (PB).

t) Fornecimento e sustentação de todos os acessórios necessários à disponibilidade dos serviços, tais como estabilizadores e transformadores de tensão, e conversores de interfaces de comunicação, quando necessários;

u) Os serviços de impressão corporativa a serem prestados pela CONTRATADA envolvem o provimento de equipamentos de impressão, fornecimento contínuo de insumos/suprimentos (exceto papel). Abarca também uma solução de gerenciamento proativo para equipamentos e impressões/cópias incluindo suporte técnico on-site preventivo e corretivo. A solução de impressão deverá ser capaz de prover autenticação de usuários diretamente na impressora (ex: login e senha), bem como oferecer aos usuários a opção de retirar os trabalhos em quaisquer equipamentos do parque que estão na mesma rede, aumentando assim a disponibilidade dos serviços.

v) Os equipamentos a serem alocados pela CONTRATADA devem ser aderentes aos requisitos técnicos especificados, assim como fornecer os serviços com especificações iguais ou superiores àquelas descritas neste Termo de Referência. Os equipamentos deverão ser entregues acompanhados de manual, em português. Caso os referidos documentos sejam apresentados em língua estrangeira deverão ser traduzidos para o português.

w) A solução de gerenciamento de equipamentos e impressões e de suporte técnico devem ser aderentes aos requisitos técnicos específicos listados neste Termo de Referência.

x) O CONTRATANTE poderá, no decorrer da execução do CONTRATO, promover a transferência de suas unidades funcionais para outras localidades na mesma região/estado dos locais inicialmente definidos e que deverão ser igualmente atendidas pelos serviços que compõem o objeto desta contratação, sem custos adicionais.

y) Reafirma-se que a solução **não inclui fornecimento de papel**, considerando que a CONTRATANTE possui processos definidos já em operação que encarregam suas respectivas unidades de providenciar esse suprimento.

## **10.2. Requisitos de Capacitação:**

a) Será responsabilidade da CONTRATADA prover às pessoas indicadas pelo CONTRATANTE o treinamento necessário para operação e sustentação do sistema de bilhetagem para usuários especializados e para outros usuários para operações básicas, do tipo: alimentação de papel, liberação de impressões protegidas, desligamento e reinício de equipamentos, resolução de problemas simples, etc.

b) A solução comprehende a disponibilização de mecanismos de autoaprendizado que contenham orientações didáticas em português brasileiro e de linguagem simples, tais como minicursos EAD, vídeos explicativos, cartilhas, checklists e passo a passos para operação do software de bilhetagem e dos equipamentos.

c) Eventuais capacitações realizadas em sessões remotas poderão ser gravadas exclusivamente para futura consulta por parte de técnicos do CONTRATANTE. Caso necessário, cursos ou sessões presenciais serão realizados nas localidades indicadas pela CONTRATANTE.

## **10.3. Requisitos Legais**

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos, observando o seu Art. 47 da Lei nº 14.133, de 2021, in verbis:

### *Subseção III*

#### *Dos Serviços em Geral*

*Art. 47. As licitações de serviços atenderão aos princípios:*

*I - da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;*

*II - do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.*

*§ 1º Na aplicação do princípio do parcelamento deverão ser considerados:*

*I - a responsabilidade técnica;*

*II - o custo para a Administração de vários contratos frente às vantagens da redução de custos, com divisão do objeto em itens;*

*III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.*

*§ 2º Na licitação de serviços de manutenção e assistência técnica, o edital deverá definir o local de realização dos serviços, admitida a exigência de deslocamento de técnico ao local da repartição ou a exigência de que o contratado tenha unidade de prestação de serviços em distância compatível com as necessidades da Administração.*

- Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022 - Regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal, autárquica e fundacional;

- Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

- Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

- Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;

- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

- Instrução Normativa SGD/ME nº 5, de 11 de janeiro de 2021 - Regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação;

- Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26 de abril de 2018 - Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal;
- Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 - 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;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2024 - 2027; e
- Plano de Contratações Anual - PCA - 2024.

#### **10.4. Requisitos de Manutenção**

- a) Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas /adaptativa/evolutiva) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.
- b) 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 das unidades da CONTRATANTE.
- c) Durante a vigência do contrato, deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados e à solução de gerenciamento, monitoramento, bilhetagem e contabilização de impressão, sem custo adicional em relação ao preço contratado.
- d) Considera-se para a realização de manutenção corretiva o restabelecimento da capacidade operacional completa do serviço de impressão ou digitalização ou a substituição do equipamento danificado por outro de características, capacidades e qualidade iguais ou superiores ao equipamento substituído, quando for o caso.
- e) A CONTRATADA deverá substituir, de acordo com os níveis de serviço, o equipamento utilizado na solução, já instalado, por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho ou limitem seu uso.
- f) A CONTRATANTE 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.
- g) Após a realização dos serviços de garantia, a CONTRATADA 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 CONTRATANTE.
- h) A CONTRATADA deve 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 CONTRATANTE.

i) Será responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento contínuo de todos os suprimentos de impressão (exceto papel), para os equipamentos contratados, bem como quaisquer outras peças e componentes em quantidade necessária ao pleno e contínuo funcionamento dos equipamentos durante todo o período de vigência do CONTRATO.

#### **10.4.1. Demais responsabilidades da contratada:**

- a) A CONTRATADA deverá realizar o transporte e a logística operacional completa necessária para a instalação /desinstalação, movimentação, configuração e manutenção dos equipamentos da solução.
- b) A CONTRATADA deverá realizar, nos computadores dos usuários, a configuração e instalação de drivers e software para uso dos equipamentos da solução. Esta configuração poderá ser realizada através de scripts/GPO, ficando a CONTRATADA responsável pela produção destes scripts, validados pela equipe de tecnologia da informação de cada unidade CONTRATANTE. Caso os scripts e/ou GPOs não afetem todos os usuários da unidade CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá configurar e/ou instalar os drivers e softwares manualmente.
- c) A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos e da solução de gerenciamento, monitoramento, bilhetagem e contabilização de impressão por ela instalados, sem ônus à CONTRATANTE, devendo apresentar cronograma desses serviços para apreciação e autorização da CONTRATANTE.
- d) A manutenção preventiva deverá ainda obedecer às recomendações dos respectivos fabricantes dos equipamentos e do sistema de gestão de impressões.
- e) Deverá ser realizada no mínimo uma manutenção preventiva a cada 06 (seis) meses, ou conforme recomendação do fabricante, em cada equipamento da solução.
- f) A CONTRATADA deverá gerenciar a vida útil dos suprimentos (exceto papel) de forma a prever e planejar a substituição antecipada dos mesmos, sem interrupção dos serviços.
- g) A CONTRATADA deverá monitorar, continuamente, a disponibilidade, a manutenção de conservação e a qualidade dos serviços prestados, provocando, quando cabível, a manutenção dos equipamentos.
- h) A CONTRATADA deverá efetuar periodicamente, de preferência mensalmente, a limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, tracionadores, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento ou conforme o entendimento desta necessidade por parte da CONTRATANTE. Este tipo de manutenção deve ser agendado e acordado previamente com a unidade da CONTRATANTE.
- i) A CONTRATADA poderá utilizar equipamentos de backup para substituição temporária dos equipamentos em manutenção, desde que sejam utilizados outros iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento. A opção por manter na localidade equipamentos de backup é exclusiva da CONTRATADA e não deve gerar nenhum ônus à unidade CONTRATANTE.
- j) Toda movimentação de equipamentos deve ser informada à CONTRATANTE.
- k) A CONTRATADA deverá documentar toda movimentação dos equipamentos, alterando se necessário, os identificadores dentro do software de gestão e monitoramento.

#### **10.4.2. Lista exemplificativa (não exaustiva) de serviços a serem prestados pelo suporte técnico da CONTRATADA:**

- a) Permitir a formalização de abertura de chamado técnico.

- b) Instalar, configurar e desinstalar equipamentos e corrigir, consertar e substituir equipamentos defeituosos.
- c) Fornecer todos os serviços de suporte técnico e manutenção de equipamento e dos sistemas a fim de manter a disponibilidade dos serviços.
- 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) Resolução de incidentes de indisponibilidade/interrupção de equipamentos.
- f) Orientações e informações aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos equipamentos e acessórios de impressão, cópia e digitalização.
- g) Fornecer e substituir, quando necessário, toners, cartuchos, cilindros, fusores e demais suprimentos (exceto papel).
- h) Substituição de peças e componentes de manutenção (desgastes de uso).
- i) Auxiliar na resolução de pequenos problemas de impressão tais como, desatolamento de papel, configuração do painel de controle, ajuste e definição de recursos e funcionalidades simples.
- j) Solicitação de reinstalação de equipamentos, decorrente de transferência ou realocação de local, com o fornecimento de todos os itens que se fizerem necessários (cabos, adaptadores, transformadores, etc.)
- k) Atualizações corretivas e evolutivas de firmware e software.
- l) Ajustes e configurações conforme recomendações do fabricante.
- m) Manutenções preventivas, de modo a evitar a ocorrência de incidentes com os usuários do serviço.
- n) Solicitações e incidentes relacionados ao Sistema de Gerenciamento e Contabilização de Impressões.
- o) Quaisquer outros incidentes ou demandas relacionadas com o serviço de outsourcing de impressão ou digitalização.
- p) A CONTRATADA deverá manter atualizado o Sistema de Gerenciamento e Contabilização de Impressões, sempre à versão estável mais recente disponibilizada pelo fabricante.

## 10.5. Requisitos Temporais

10.5.1. As instalações dos equipamentos para a sede da Superintendência Regional Sudeste II, localizada em Belo Horizonte -MG, para as Gerências Executivas de Belo Horizonte -MG, Contagem-MG e Varginha-MG e suas unidades vinculadas, no prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis**, contados da data do recebimento da Ordem de Serviço da CONTRATANTE.

10.5.2. Para as demais unidades constantes neste Termo de Referência, no prazo máximo de **30 (trinta) dias úteis**, contados da data do recebimento da Ordem de Serviço da CONTRATANTE.

10.5.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

10.5.4. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos, ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

10.5.5. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

#### 10.5.5.1 - Etapas de Planejamento/Implantação dos serviços

a) O quadro a seguir apresenta as etapas do projeto correspondentes à implantação, execução e acompanhamento da solução relacionada à presente contratação:

ID	Etapa	Atividade	Marco	Data ou período
1	Iniciação	Reunião inicial conforme previsto no art. 31, I da IN SGD/ME nº 94/2022	Ata assinada por todos os presentes	Agendada para até 5 dias a contar da data de assinatura do contrato
2	Preparação para início da prestação dos serviços	Implantação do Sistema de Bilhetagem de repasse conhecimento	Sistema de Bilhetagem homologado pela EFC	03 dias úteis anteriores ao início da instalação dos equipamentos
3	Preparação para início da prestação dos serviços	Disponibilização do Serviço de Suporte Técnico	Serviço de Suporte Técnico em pleno funcionamento pela CONTRATADA	Disponível após a assinatura do contrato
4	Preparação para início da prestação dos serviços	Avaliação prévia do local de execução dos serviços pela CONTRATADA	Avaliação realizada	03 dias úteis
5	Planejamento	Elaboração de um <b>Plano de Implantação de Serviços</b> pela CONTRATADA	Plano aprovado pela CONTRATANTE	10 dias úteis após Avaliação prévia do local de execução dos serviços pela CONTRATADA
6	Execução	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição das Ordens de Serviços de Implantação (OSIs)	Conforme especificado neste Termo de Referência
				Data de encerramento do Plano de Implantação

7	Implantação dos serviços	Execução dos serviços de instalação demandados nas OSIs	Encerramento das OSIs	(compreendendo todas as OSIs expedidas)
8	Execução e acompanhamento	Execução e monitoramento normal dos serviços	Expedição e fechamento das demais OSs	Até o termo (final) do contrato
9	Encerramento do contrato	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo Encerramento contrato	de 2 meses antes do encerramento até o termo (final) do contrato

b) Prazos para levantamento das instalações físicas, plano para implantação e implementação da solução de bilhetagem e descontos sobre o valor contratado:

<b>Atividades e prazos</b>				
<b>Item</b>	<b>Descrição da atividade</b>	<b>Métrica</b>	<b>Prazo</b>	<b>Acordo de Níveis de Serviços - ANS</b>
01	Levantamento das características das instalações físicas e tecnológicas onde serão implantados os serviços /equipamentos e todas as outras informações necessárias para a implantação /configuração da solução.	Prazo, em dias úteis, após o recebimento da ordem de serviço inicial pela CONTRATADA.	03	Desconto sobre o valor contratado 0,5% por dia de atraso.
02	Elaboração e apresentação do Plano de implantação ao CONTRATANTE.	Prazo, em dias úteis, após a finalização do levantamento descrito no Item 01.	10	0,25% por dia de atraso
03	Ajustes do plano de implantação após avaliação pelo órgão CONTRATANTE.	Prazo, em dias úteis, após a validação da Contratante.	02	0,25% por dia de atraso.
04		Prazo, em dias úteis anteriores ao início da	03	

Entrega, instalação, testes e implantação da solução de impressão corporativa completa.	instalação e equipamentos dos	0,5 % por dia de atraso.
---	-------------------------------	--------------------------

c) Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos em quaisquer das etapas (01, 02, 03 e 04) por motivos imprevistos, caso fortuito ou motivo de força maior, ou ainda por responsabilidade do CONTRATANTE, poderá ser concedido prazo adicional à CONTRATADA – mediante solicitação motivada.

d) Os descontos referentes a cada um dos itens 01, 02, 03 e 04 serão limitados em até 10% sobre o valor total mensal do contrato.

e) O desconto referente a esse ANS, se houver, ocorrerá no primeiro mês de faturamento do contrato.

#### **10.5.5.2. Tempo de Atendimento – Acordo de Níveis de Serviços – ANS**

a) Para a execução dos serviços, contados desde a abertura do chamado até a solução da requisição ou problema (caracterizada pela reativação completa do equipamento e retomada de seu funcionamento normal) são os da tabela a seguir, onde **R1** corresponde às unidades localizadas nas capitais (Belo Horizonte -MG e Vitória – ES e as cidades sedes das Gerencias Executivas e **R2** às demais unidades localizadas no interior desses estados:

<b>Tarefas e prazos de suporte técnico e manutenção dos serviços</b>				
<b>Item</b>	<b>Descrição da tarefa</b>	<b>Métrica</b>	<b>Acordo de Níveis de Serviço - ANS</b>	
			<b>Prazo, onde “D” é a data da comunicação formal do Contratante à Contratada</b>	<b>Desconto sobre o valor mensal do contrato</b>
			<b>R1</b>	<b>R2</b>

ST.01	Alocação e realocação física e/ou instalação e reinstalação de equipamentos após solicitação do CONTRATANTE.	Prazo em dias úteis	D+5	D+10	0,15% por dia de atraso
ST.02	Reposição de suprimentos no estoque após solicitação do CONTRATANTE, quando a quantidade mínima de um mês (estoque de segurança) não for suficiente para atender à demanda.	Prazo em dias úteis	D+1	D+2	0,25% por dia de atraso
ST.03	Substituição de toner no equipamento ao atingir 0%	Prazo em horas úteis	01:00	08:00	0,15% por dia de atraso
ST.04	Primeiro atendimento a chamados de suporte técnico e manutenção dos equipamentos de impressão.	Prazo em horas úteis	03:00	12:00	0,10% por hora de atraso
ST.05	Restabelecimento das condições normais de funcionamento de equipamento em manutenção corretiva, após primeiro atendimento por meio do serviço de suporte técnico e manutenção.	Prazo em horas úteis após primeiro atendimento ao chamado	03:00	03:00	0,25% por dia de atraso
	Manutenção preventiva e/ou limpeza interna e externa de equipamentos visando eliminar sujeira ou resíduos que	Prazo em dias corridos.	A cada 120 dias ou prazo superior a critério da contratante.		0,10% por dia de atraso.

ST.06	possam comprometer seu funcionamento, sua durabilidade ou a qualidade dos impressos.			
ST.07	Substituição de equipamento, após solicitação da equipe de fiscalização contratual, em caso de 3 (três) ou mais açãoamentos de assistência em um intervalo de 30 (trinta) dias para um mesmo defeito em um mesmo equipamento.	Prazo em dias úteis	30	0,10% por dia de atraso.
ST.08	Substituição de equipamento, após solicitação da equipe de fiscalização contratual, em caso de 10 (dez) ou mais açãoamentos de assistência em um intervalo de 180 (cento e oitenta) dias para um mesmo defeito em um mesmo equipamento.	Prazo em dias úteis	30	0,10% por dia de atraso.
ST.09	Solicitação de novo equipamento após celebração do contrato	Prazo em dias úteis	15	0,10% por dia de atraso.

b) As requisições para abastecimento de suprimentos são consideradas atípicas e devem ser tratadas como exceções, vez que a CONTRATADA deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar as substituições programadas no devido tempo, mantendo os devidos Planos de Provisionamento.

c) No período de atendimento do ST.05, a CONTRATADA poderá colocar um equipamento de Backup, caso necessite de um prazo superior a 3h para a solução do problema. Nesse caso, não haverá incidência da glosa correspondente.

d) Orienta-se que a CONTRATADA monitore os níveis de toner, por meio de software de monitoramento, substituindo-o proativamente. É de responsabilidade da CONTRATADA a substituição do toner nos prazos estabelecidos no item ST.03.

e) A equipe de fiscalização contratual poderá solicitar a substituição de equipamentos em caso de 3 (três) ou mais acomentos de assistência num intervalo de 30 (trinta) dias para um mesmo defeito em um mesmo equipamento. Neste caso, cabe à CONTRATADA substituir o equipamento defeituoso por um novo e de primeiro uso ou usado, sendo este compatível com os requisitos da categoria, aplicando-se os prazos descritos no item ST-07.

f) Considera-se atendido o prazo do primeiro atendimento (ST.04) quando o técnico iniciar a manutenção no equipamento.

g) Quando a CONTRATADA identificar que o atendimento técnico não for de sua competência (ex: energia elétrica, redes de computadores, estações de trabalho), deverá justificar nas ordens de serviço e submetê-las à Fiscalização Contratual para que não seja imputada as glosas correspondentes, se for o caso. Considera-se como funcionamento insatisfatório passível de intervenção da CONTRATADA, dentre outras características definidas pelo fabricante do equipamento, quando os testes de impressão apresentarem falhas, tais como: atolamento de papéis, folhas impressas amassadas ou com vincos, baixa intensidade ou discrepância das cores, listras horizontais ou verticais, impressões desalinhadas. Qualquer queda de qualidade detectada, seja em cópia, impressão ou digitalização, resultará na indisponibilidade do equipamento de impressão até a solução pela assistência técnica da CONTRATADA, tendo os prazos de indisponibilidade computados no cálculo dos Acordos de Níveis de Serviços.

h) Os descontos referentes a cada um dos itens ST.01, ST.02, ST.03, ST.04, ST.05, ST.06 e ST.07 serão limitados em até 10% sobre o valor mensal do contrato.

i) O não atendimento das metas dos indicadores ST.01, ST.06 e ST.07, a critério do CONTRATANTE, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer o equilíbrio da contratação.

j) Em caso de remanejamento de equipamentos do parque, deverão ser anexados aos faturamentos os registros de quantidade de páginas impressas dos hardwares nos momentos de instalação ou remoção dos equipamentos e os chamados que originaram pedido.

k) A solução de administração do serviço contratado (gerenciamento de impressão e bilhetagem), deverá estar disponível de 24hs por dia, 7 dias da semana, sem interrupção.

l) Os chamados abertos após as 18h terão seus prazos contabilizados a partir das 8h do próximo dia útil (hora útil).

## **10.6. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

a) A Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, estabelece em seu item 8.2 que os requisitos de segurança devem ser compatíveis às necessidades da contratação e à natureza das atividades de cada departamento, devendo-se evitar requisitos que extrapolam as necessidades e restrinjam os tipos ou modelos de equipamentos capazes de atendê-los.

b) Contudo, consideramos que os requisitos de segurança aplicáveis compreendem aqueles relacionados à forma de prestação do serviço e os de proteção à confidencialidade das informações objeto de impressão e digitalização.

c) A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

d) A CONTRATADA e seus recursos técnicos deverão obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais e de segurança da informação adotados pela CONTRATANTE.

- e) A CONTRATADA deverá garantir e manter sigilo/segurança de todos os dados e informações da CONTRATANTE, comprometendo-se a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer informações que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- f) A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.
- g) Caso a CONTRATADA ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem.
- h) A Solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente à CONTRATANTE todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE.
- i) A CONTRATADA deverá possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível aos dispositivos da Instrução Normativa nº 05/2021 GSI/PR.
- j) A CONTRATADA deverá observar no que lhe couber os dispositivos constantes da IN 05/2021 GSI/PR.
- k) O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível à CONTRATANTE, contendo no mínimo: a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.
- l) A CONTRATADA deve possuir e manter às informações disponíveis à CONTRATANTE:
- I- O plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;
- II- Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
- III- Plano de resposta à incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos deste Termo de Referência; e
- IV- Os resultados respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- m) A manutenção deverá ser realizada pela CONTRATADA, preferencialmente, nas dependências onde encontram-se instalados os equipamentos. Havendo necessidade de remoção para as dependências da CONTRATADA, as despesas de transporte, seguros e embalagens, correrão por conta da CONTRATADA.

- n) No caso de retirada de qualquer equipamento, a CONTRATADA deverá assinar Autorização para saída de material e Termo de Responsabilidade e Devolução se responsabilizando integralmente pelo equipamento (hardware e software), enquanto o mesmo estiver em suas dependências ou em trânsito sob sua responsabilidade.
- o) Em caso de necessidade de retirada de equipamento das dependências da CONTRATANTE, e que este possua mecanismo de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, deverá ser realizada a completa exclusão dos dados, com comprovação por técnicos da CONTRATANTE.
- p) Somente os técnicos da CONTRATADA, ou pessoas a quem ela autorizar por escrito, poderão executar os serviços de manutenção.
- q) Os técnicos, ou pessoas autorizadas pela CONTRATADA, deverão apresentar, no ato do atendimento, credenciamento (crachá da empresa) e documento de identidade pessoal para efetuarem qualquer serviço nas dependências da CONTRATANTE.
- r) Deverá ser celebrado Termo de Compromisso sobre Manutenção de Sigilo (ANEXO VI) e Termo de Ciência do Termo de Compromisso sobre Manutenção de Sigilo (ANEXO VII), entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em que esta última se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação, dando ciência igualmente aos profissionais que vierem a executar atividades referentes ao objeto da contratação.
- s) Com relação à gestão do software de bilhetagem, a CONTRATADA deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem pela CONTRATADA.
- t) O acesso à gestão do software de bilhetagem deve ser concedido apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou pela autoridade competente.
- o) O sistema de bilhetagem deve possibilitar rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação, com intuito de verificação de quantitativos de páginas impressas.
- p) Qualquer liberação de porta de comunicação para acesso externo para os sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem da solução deverão passar pela análise da CONTRATANTE.
- q) Toda instalação ou atualização deve ser acompanhada por pessoal técnico da CONTRATANTE.
- r) Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
- s) À política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- t) Ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.
- u) Ao processo de implementação no ambiente da CONTRATANTE e dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados.

#### **10.6.1 Requisitos Sociais e Culturais**

- a) Durante a execução de tarefas no ambiente da CONTRATANTE, os empregados da CONTRATADA deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, disciplina e zelo com o patrimônio público.

b) Os profissionais em atendimento no ambiente da unidade CONTRATANTE deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional.

c) A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da CONTRATANTE, quando solicitado pela CONTRATANTE.

## **10.7. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

10.7.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

10.7.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

10.7.3. O sistema informatizado de bilhetagem ou tarifação para a contabilização das páginas impressas/copiadas deverá ser fornecido pela CONTRATADA sem custo adicional e será único para registro da produção de todos os equipamentos fornecidos em regime de comodato.

### **10.7.4. Deverá atender às seguintes condições:**

I. Instalação nas dependências da CONTRATANTE em ambiente virtualizado ou em nuvem, salvo se houver alternativa em nuvem de propriedade da CONTRATADA que atenda ao disposto na seção 4 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, e mediante autorização expressa do gestor do contrato;

II - O sistema deve contabilizar apenas as páginas efetivamente impressas/copiadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão;

III. Arquitetura web, com informação automática dos consumos periódicos dos equipamentos fornecidos via conexão na rede mundial (internet), com acessos locais das unidades demandantes proporcionados pela CONTRATANTE, observados todos os requisitos e políticas de segurança definidas por este;

IV- Integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório Microsoft Active Directory ou Open-LDAP (de acordo com o sistema utilizado pela CONTRATANTE), de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.

V- Permita a geração de relatórios que forneçam informações gerenciais sobre o parque de impressão, como quantidades de páginas, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos e também permita a utilização de filtros como:

- a) Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc.;
- b) Por equipamento;
- c) Por usuário e por grupo de usuários;
- d) Por tamanho de papel;
- e) Por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- f) Por sigilo de documento: quantidade de impressões classificadas como sigilosas/confidenciais por usuário;
- g) Possua recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora **off-line** para uma impressora **on-line**, mantendo-se a contabilização para o usuário que solicitou a impressão. É desejável que o

usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado.

h) O sistema de gerenciamento de impressão e bilhetagem deverá realizar o gerenciamento de todos os equipamentos de impressão a serem utilizados nesta contratação e neste mesmo ambiente de monitoramento e gestão. Tarefas tais como: cadastros, atualizações, exclusões, configurações, relatórios dentre outras atividades de administração do parque de impressão e digitalização não listadas taxativamente.

i) Demais requisitos encontram-se detalhados no **ANEXO XII - Software de Gerenciamento de Bilhetagem** deste Termo de Referência.

## **10.8. Requisitos de projeto e de implantação**

10.8.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

a) Estabelecimento pela CONTRATANTE da ordem de prioridade e quantidade para ativação inicial dos equipamentos.

b) Fornecimento e instalação dos equipamentos pela CONTRATADA (multifuncionais e scanners) e software de gerenciamento e bilhetagem, nos prazos estabelecidos no item - **Etapas da Execução/Implantação dos serviços**, ajustados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA na Reunião Inicial.

c) Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em condições regulares de funcionamento e atender integralmente às exigências deste Termo de Referência.

d) Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte, seu correto acondicionamento, evitando danos.

e) A entrega dos equipamentos se dará conforme descrito na seção “**MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**”.

f) Requisitos e informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços;

g) As instalações dos equipamentos que suportarão os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, sempre acompanhadas pela equipe técnica da CONTRATANTE.

h) O envio, a instalação e as necessárias configurações dos equipamentos serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

i) A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos.

j) Caberá à CONTRATANTE o provimento das tomadas de alimentação elétrica em sua rede não estabilizada, dos pontos de rede local com conectores RJ45.

k) Para cada equipamento instalado, o representante da CONTRATADA responsável pela instalação deverá promover a transferência de conhecimento aos usuários finais dos equipamentos. No caso do serviço de impressão, compreendendo, no mínimo, a transferência de conhecimento sobre alimentação de papel, impressão e configuração de parâmetros de impressão e recomendações de uso.

l) Quaisquer transformadores de voltagem ou estabilizadores que se fizerem necessários à correta instalação dos equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e submetidos à homologação pela CONTRATANTE.

m) A CONTRATADA deverá realizar a instalação de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução.

## 10.9. Requisitos de manutenção e assistência técnica

- a) A CONTRATADA deverá garantir por, no mínimo, 05(cinco) anos o fornecimento dos componentes de software e hardware, para manutenções, suporte técnico ou ampliações, de forma que possam ser mantidas todas as funcionalidades inicialmente contratadas. Caso o contrato seja estendido por mais 12 (doze) meses, também deverão estar preservados o fornecimento dos componentes de software e hardware, suporte técnico ou aplicações.
- b) Durante o período de garantia, deverá ser efetuada manutenção preventiva, a cada 90(noventa) dias ou prazo superior a critério da CONTRATANTE, destinada a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento da solução, para tanto, a CONTRATADA deverá fornecer, na reunião inicial, cronograma com previsão das manutenções preventivas;
- c) 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 CONTRATANTE.
- d) 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.
- e) A CONTRATADA deverá substituir, de acordo com os níveis de serviço, o equipamento utilizado na solução, já instalado, por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho ou limitem seu uso.
- f) A CONTRATANTE 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.
- g) A prestação do serviço de garantia e manutenção nos equipamentos e softwares deverá ser realizada por profissional da empresa CONTRATADA, cabendo-lhe efetuar os ajustes na solução, conserto ou troca de peças defeituosas por novas, e no caso de impressoras a reposição de toners sem nenhum tipo de ônus para a CONTRATANTE.
- h) Nos casos em que não seja possível o reparo do equipamento nas instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pela retirada, na unidade, e devolução, no mesmo local, dos equipamentos para conserto ou reposição, sem ônus, junto à CONTRATANTE. Caso o equipamento seja retirado de seu local de instalação original deverá ser observado que:
  - I- Enquanto é realizado o reparo, e para não haver interrupção dos serviços, deverá ser disponibilizado equipamento de backup, admitindo-se a instalação de equipamento similar em perfeitas condições de uso e com a mesma configuração;
  - II- Deverá ser repassado à CONTRATANTE, no ato da remoção, o registro do contador do Hardware no momento da saída do equipamento, a homologação do registro pelo responsável da CONTRATANTE, bem como o motivo de sua remoção.
  - III- A CONTRATADA compromete-se a manter registros escritos de todos os chamados, constando o nome do técnico da empresa e uma descrição resumida do problema, disponibilizando-os à CONTRATANTE quando solicitado.
  - IV- Quaisquer alegações, por parte da CONTRATADA, contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) da CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente por meio de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento, os quais deverão ser homologados e

reconhecidos pela CONTRATANTE. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados.

V- A emissão de aceite dos serviços pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, sem ônus adicional. Surgindo deficiências durante a execução dos serviços, a CONTRATANTE requererá por escrito a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a recompor um nível de serviços condizente com os requisitos exigidos nesta contratação, podendo os pagamentos serem suspensos até que as dificuldades sejam completamente sanadas.

#### **10.10. Requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC**

- a) Os serviços de assistência técnica, suporte, garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.
- b) Os técnicos e demais profissionais deverão possuir todo o conhecimento e experiência necessários para a implantação e suporte técnico da solução; nenhum treinamento será oferecido pela CONTRATANTE. Os riscos de alocação de profissionais com capacidade aquém do projeto são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- c) A CONTRATADA disponibilizará profissionais que conheçam profundamente o serviço contratado e as ferramentas utilizadas, além de serem devidamente capacitados e habilitados para os serviços a serem contratados.
- d) A CONTRATADA deverá providenciar a substituição imediata dos profissionais disponibilizados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos deste Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada.
- e) O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

#### **10.11. Requisitos de Formação da Equipe**

Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente a contratação.

#### **10.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

10.12.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

10.12.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

10.12.3. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 10 (dez) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana de maneira eletrônica e 10 (dez) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por via telefônica.

10.12.4. A execução do serviço dever ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

10.12.5. Para fins de aplicação dos prazos descritos neste documento, considerar-se-á "dia útil" como o dia em que houver expediente normal nas unidades funcionais do CONTRATANTE, e "hora útil" como o intervalo entre 8h e 18h.

10.12.6. Em caráter excepcional, à critério da CONTRATANTE, por meio de aviso prévio, os atendimentos técnicos poderão ser dilatados em conformidade com o horário de funcionamento do órgão, entre 7h e 23h, atendendo os mesmos critérios de Glosa deste Termo de Referência.

10.12.7. O período de medição dos serviços será compreendido entre 00h00 do primeiro dia até às 23h59 do último dia de cada mês.

10.12.8. Horário comercial (08h00 às 18h00), de segunda-feira à sexta-feira, exceto finais de semana e feriados.

10.12.9. A execução do serviço dever ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

10.12.10. Após o ACEITE dos equipamentos, os fiscais providenciarão a emissão de Ordem de Serviço (**ANEXO VIII**) para a instalação dos equipamentos, em cada unidade da CONTRATANTE, identificando tipo de equipamento e local da instalação.

10.12.11. A abertura de cada Ordem de Serviço deverá, obrigatoriamente, ser registrada junto à CONTRATADA por documento oficial, podendo ser encaminhado via e-mail ao preposto da empresa.

### **10.13. Para a instalação dos equipamentos devem ser realizados, conforme orientação da CONTRATANTE:**

- a) A identificação dos equipamentos.
- b) As configurações dos equipamentos na rede local da CONTRATANTE.
- c) A instalação da solução de gestão e contabilização local de cada equipamento de impressão/cópia.
- d) O treinamento dos servidores indicados pela CONTRATANTE.

### **10.14. Vistoria Prévia**

10.14.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 horas às 16 horas, devendo o agendamento ser efetuado com no mínimo 01 (um) dia de antecedência.

10.14.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

10.14.3. Para a vistoria, o representante legal do LICITANTE ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

10.14.4. Ao término da vistoria será emitido, em 02 (duas) vias, o TERMO DE VISTORIA (**ANEXO IV**), o qual deverá ter a assinatura do responsável do LICITANTE e do representante da CONTRATANTE e deverá ser entregue juntamente com a documentação de habilitação.

10.14.5. A vistoria não é obrigatória, mas é aconselhável, para que o LICITANTE possa realizar o correto dimensionamento dos custos reais a serem despendidos na execução dos serviços para a correta elaboração da proposta de preços, conforme **ANEXO XV**.

10.14.6. A falta de vistoria não desclassifica o LICITANTE, ficando o mesmo responsável pelos ônus advindos de sua omissão. O LICITANTE que não realizar a vistoria deverá firmar/apresentar DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA (**ANEXO V**), juntamente com a documentação de habilitação.

10.14.7. Para todos os efeitos, considerar-se-á que o LICITANTE tem pleno conhecimento de todos os termos de participação, natureza, escopo, características, peculiaridades e grau de dificuldade dos serviços.

10.14.8. Caso o LICITANTE opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.14.9. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA assumir os ônus dos serviços decorrentes.

## **10.15. Requisitos de Acessibilidade**

a) Determina o item 7 da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023:

### **7. Requisitos de Acessibilidade dos equipamentos**

*7.1. Deve-se prever no Termo de Referência, critérios e requisitos acerca da acessibilidade e mobilidade, bem como as adaptações necessárias nos projetos, com fulcro principalmente no art. 23, parágrafo único, da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.*

*7.2. Deve-se avaliar a disponibilização de impressora específica para usuários internos com deficiência quanto à mobilidade, a partir de levantamento em conjunto com as unidades de negócio.*

*7.3. Deve-se avaliar a necessidade de adaptação ou aquisição de móveis específicos com requisitos de acessibilidade em locais com acesso à impressão por usuários com deficiência quanto à mobilidade.*

*7.4. Deve-se avaliar a definição de características técnicas dos equipamentos observando-se os requisitos de acessibilidade, a exemplo da definição de monitor ou painel de comando com inclinação.*

Atualmente existem poucos usuários internos portadores de deficiência e mobilidade reduzida, contudo, poderá haver necessidade desse tipo de equipamento adaptado, conforme demanda da SRSE-II.

## **10.16. Sustentabilidade**

10.16.1. A CONTRATADA apresentará, com periodicidade semestral ou menor, declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no seu próprio ciclo produtivo ou em outros ciclos – como os de cooperativas de reciclagem – ou de outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento será acordada com a CONTRATANTE, de forma a evitar o acúmulo desnecessário dos materiais destinados ao descarte nas suas dependências.

10.16.2. A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade para descarte de peças defeituosas, de embalagens e de recipientes vazios dos produtos utilizados, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive:

a) Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010 (critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela APF).

b) Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

c) Decreto nº 10.936/2022 (Regulamenta a Lei nº 12.305/2010)

A execução do objeto será realizada de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no art. 5º da Instrução Normativa no 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto no 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, no que couber;

A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a Lei Federal no 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normativos estaduais e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental;

10.16.3. A atividade de logística reversa dos insumos consumíveis, peças de reposição, e demais resíduos gerados em função da prestação do serviço especificado, deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, carcaças e caixas de resíduo;

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

10.16.5. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

## **11. Da exigência de carta de solidariedade**

11.1. Não haverá exigência de carta de solidariedade para a contratação.

## **12. Subcontratação**

12.1. Considerando a viabilidade técnica e econômica da contratação que será de abrangência estadual é admitida a subcontratação parcial do objeto, para as seguintes situações:

- a) para atendimento de assistência e suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE;
- b) para os serviços de instalação, movimentação e remoção (desativação) de equipamentos disponibilizados em comodato;
- c) para reposição de insumos e consumíveis de obrigação da CONTRATADA;
- d) a CONTRATADA fica responsável pela garantia ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS).

12.2. a CONTRATADA deverá apresentar à contratante todas as informações de suas subcontratadas, como nome da empresa, CNPJ, endereço, meios de contato, responsável e demais informações a serem solicitadas pela CONTRATANTE.

12.3. a SUBCONTRATADA deverá atender, no que couber, todas as condições de habilitação do Edital.

12.4. em caso de subcontratação, persistem integralmente as obrigações e responsabilidades da CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

12.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

## **13. Da verificação de amostra do objeto**

13.1. Não haverá apresentação de amostra do objeto, devendo a CONTRATADA apresentar os equipamentos, conforme **ANEXO XI** – Especificação Técnica dos Equipamentos deste Termo de Referência.

## **14. Garantia da Contratação**

14.1. Visando assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de eventuais desatendimentos dos níveis de serviços e inconformidades contratuais, será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% do valor contratual.

14.2. Caberá à **CONTRATADA** optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - Seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

14.3. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a **CONTRATADA** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

14.4. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

14.5. O seguro-garantia tem por objetivo garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA** perante à Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento, observadas as seguintes regras nas contratações regidas pela Lei nº 14.133/2021:

I - o prazo de vigência da apólice será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;

II - o seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.

14.6. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

14.7. A garantia, na modalidade título de capitalização custeado por pagamento único, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

14.8. Em caso de prorrogação contratual, a garantia será renovada com base no valor atualizado da avença.

14.9. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

14.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 137 da Lei n. 14.133, de 1 de abril de 2021.

14.11. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias corridos após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG Nº 5 /2017.

14.12. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.
- d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

14.13. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

14.14. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

14.15. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

14.16. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

14.17. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

14.18. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

14.19. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

14.20. Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- b) No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP Nº 05/2017.
- c) O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- d) A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.
- e) A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

## **15. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta e Formas de Transferência de Conhecimento**

### **15.1. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

15.1.1. Fornecimento, em regime de comodato de multifuncionais e scanners de mesa por período de 05 (cinco) anos, prorrogável para até 10(dez) anos, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração.

15.1.2. Os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos e para primeiro uso.

15.1.3. A empresa contratada deverá fornecer manutenção preventiva e corretiva para todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização, peças e componentes, suprimentos, insumos/consumíveis (exemplo: toner, cilindro), **exceto papel**, contemplando, inclusive, instalação nas dependências da CONTRATANTE e suas unidades vinculadas.

15.1.4. Deverá haver prestação de suporte técnico quando necessário.

15.1.5. Deverá haver gestão de páginas impressas e reproduzidas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem.

15.1.6. A CONTRATADA também deverá manter, na unidade contratante, uma quantidade de suprimentos sobressalente de no mínimo 10% da franquia mensal contratada voltada para possíveis IMPRESSÕES EXCEDENTES.

15.1.7. Em caso de prorrogação contratual, a partir do sexto ano, obriga-se a Contratada a renovar o parque de impressão instalado à razão de 20% ao ano por equipamentos de mesmo desempenho, salvo se houver autorização expressa do Gestor do contrato para manter os equipamentos já instalados, mediante adequação dos preços, e preservadas as condições de garantia e manutenção definidas para o período ordinário de vigência do contrato.

15.1.8. Haverá compensação semestral da franquia, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023.

## **15.2. Formas de Transferência de Conhecimento**

15.2.1. A transferência do conhecimento dar-se-á pelos seguintes meios:

a) Reuniões presenciais ou remotas para ajustes, contextualização, nivelamento do conhecimento e alinhamentos diversos relativos a processos ou mecanismos de execução e comunicação, quando necessário;

b) Encaminhamento de projetos e documentação necessária à execução dos serviços;

c) Acesso a FAQs e bases de conhecimento providas pelas partes;

d) Divulgação de mecanismos de aprendizado da operação básica dos equipamentos instalados por meio de impressos afixados nos próprios equipamentos fornecidos, publicações ou proposição de e-mails institucionais para os usuários em geral, previamente aprovados pela Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC).

## **16. Papéis e responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA**

### **16.1. A CONTRATANTE deverá, entre outras obrigações:**

16.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato resultante desta contratação;

16.1.2. realizar reunião inicial, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais intervenientes por ele identificados.

16.1.3. fornecer condições adequadas para instalações dos equipamentos, disponibilizando pontos de rede e conexão elétrica para os equipamentos;

16.1.4. disponibilizar local para o armazenamento dos suprimentos;

16.1.5. verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

16.1.6. encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

16.1.7. exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

16.1.8. permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços;

16.1.9. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA;

16.1.10. realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

16.1.11. notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

16.1.12. aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

16.1.13. cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia- Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

16.1.14. arquivar, entre outros documentos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

16.1.15. efetuar o pagamento à CONTRATADA dentro dos prazos pré-estabelecidos no contrato;

16.1.16. não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

16.1.17. exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

16.1.18. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na CONTRATADA;

16.1.19. considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da CONTRATANTE, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

16.1.20. zelar pela integridade material e funcional dos equipamentos de impressão alocados em suas dependências em função da execução dos serviços contratados, responsabilizando-se junto à CONTRATADA pela perda e/ou danos provocados pelo comprovado mau uso desses equipamentos;

16.1.21. a comprovação de eventual dano provocado a equipamento alocado pela CONTRATADA em razão de mau uso ou outra situação na qual incorra culpa do CONTRATANTE estará sujeita à apresentação de prova inequívoca, acompanhada de laudo técnico detalhando o dano e demonstrando o nexo entre esse e a ação que o provocou. Caso o dano resulte na inoperância do equipamento, mesmo que comprovada a culpa do CONTRATANTE, não ficará afastada a responsabilidade da CONTRATADA em promover a imediata normalização do serviço e/ou substituição do equipamento danificado por outro em perfeitas condições de operação, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da GARANTIA, caso exigida no EDITAL, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

## **16.2. A CONTRATADA deverá, entre outras obrigações:**

16.2.1. indicar formalmente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, um Preposto com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

16.2.1. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

16.2.2. reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos, empregados ou subcontratados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

16.2.3. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que sejam motivadas as causas e justificativas desta decisão;

16.2.4. manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.2.5. manter a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução de contrato, conforme definida no edital;

16.2.6. manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

16.2.7. executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

16.2.8. não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato sem prévia autorização da contratante;

16.2.9. não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

16.2.10. fazer a transição contratual, quando for o caso;

16.2.11. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer todos os equipamentos conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências da CONTRATANTE que poderá ser realizada de forma remota ou presencial, incluindo as instalações nas estações de trabalho e configuração do servidor de impressão, conforme as necessidades da CONTRATANTE.

16.2.12. Prestar os serviços de impressão e digitalização corporativa previstos neste Termo de Referência, com a disponibilização de equipamentos, abrangendo o transporte, estocagem, instalação, realocação, remanejamento físico interno e externo da CONTRATADA e suas unidades, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica com fornecimento de equipamentos em geral, peças, acessórios, componentes, e nos equipamentos que couberem, fornecimento de insumos, suprimentos, consumíveis (exceto papel) originais do fabricante dos equipamentos, não recondicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior.

16.2.13. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até 25% do seu valor inicial.

16.2.14. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião(ões) com equipe de técnicos da CONTRATANTE, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da(s) reunião(ões).

16.2.15. Propiciar por todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

16.2.16. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

16.2.17. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE para aprovação pela Fiscalização do Contrato, mensalmente, até o quinto dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, o relatório mensal de serviços prestados, contendo detalhamento dos níveis mínimos de serviços executados, a indicação dos níveis de serviços acordados e as demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

16.2.18. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

16.2.19. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

16.2.20. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

16.2.21. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratada.
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF.
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES /MP n. 5/2017.

16.2.22. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

16.2.23. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

16.2.24. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

16.2.25. 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.

16.2.26. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

16.2.27. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

16.2.28. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

16.2.29. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

16.2.30. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

16.2.31. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

16.2.32. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

16.2.33. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal relacionados aos materiais, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

16.2.34. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

16.2.35. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos fixos e/ou variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

16.2.36. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE, mantendo, inclusive, todo o tráfego de impressão e de documentos digitalizados restrito ao ambiente da rede local da CONTRATANTE.

16.2.37. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

16.2.38. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar atualizações de firmware, recall de peças ou demais intervenções que se fizerem necessárias para garantir a continuidade e qualidade do serviço, sem ônus para a unidade CONTRATANTE.

16.2.39. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

## **17. Modelo de execução do contrato**

17.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

17.2. O Modelo de Execução do contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste TR e seus Anexos.

17.3. As comunicações entre CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

17.4. Eventuais despesas com transporte, hospedagem e demais custos operacionais decorrentes do efetivo e adequado atendimento dos chamados e demais serviços envolvidos correrão por conta da CONTRATADA, de acordo com o disposto no art. 5º, V da IN SGD/ME nº 94/2022.

17.5. As localidades de instalação de ativos e de execução dos serviços são as das instalações da CONTRATANTE, localizadas nos endereços relacionados no **ANEXO III** “Localidades de Prestação dos Serviços” deste TR.

17.6. Serviços de alteração no parque de impressão (instalação, movimentação e remoção de equipamentos) e de reposição de consumíveis e suprimentos poderão ser realizados por empresas subcontratadas, observadas as condições deste TR. Em todos os casos, a CONTRATADA é a única responsável perante a Administração por quaisquer incidentes, irregularidades, descumprimentos de níveis de serviços e quaisquer danos que eventualmente sejam causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência das atividades relacionadas aos serviços objetos dos contratos.

17.7. A CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

## **18. Cronograma de realização dos serviços:**

18.1. A fase de implantação dos serviços contratados envolve a realização de todas as atividades necessárias ao início da prestação dos serviços dentro de sua total funcionalidade, inclusive:

18.2. Distribuição, instalação e configuração de equipamentos nas quantidades, categorias e localidades indicadas pelo CONTRATANTE.

18.3. Instalação e configuração da solução de gerenciamento dos serviços, incluindo todas as ações necessárias ao seu pleno funcionamento, como configuração de servidor(es) de impressão, pastas de rede, grupos de usuários, cotas e bloqueios, funcionalidades de segurança, etc. Os servidores de impressão serão fornecidos pela CONTRATANTE.

18.4. Disponibilização do serviço de suporte técnico multicanal, corretamente configurado e em condições de pleno uso.

18.5. Os equipamentos de impressão e softwares de gerenciamento a serem alocados na prestação dos serviços deverão ser fornecidos e configurados com todas as funcionalidades exigidas pelo CONTRATANTE e disponibilizadas pelo fabricante. A CONTRATADA deverá providenciar todas as licenças que possibilitam o acesso total às funcionalidades, sem custo adicional ao CONTRATO.

## **19. Dinâmica, Condições e Prazos de execução do projeto:**

### **19.1. Reunião Inicial**

19.2. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

19.3. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

19.4. A Reunião Inicial (poderá ocorrer na modalidade virtual, por meio da plataforma Teams ou Presencial, conforme solicitação da CONTRATANTE).

### **19.5. Deverão participar da reunião:**

- a) O Gestor do Contrato;
- b) Os Fiscais do Contrato;
- c) O preposto do Contrato;
- d) Responsável Técnico da CONTRATADA.

19.6. Na reunião inicial de alinhamento de execução dos serviços será apresentado pela CONTRATADA:

19.7. Responsável Técnico que irá coordenar o processo de instalação e atestar por parte da CONTRATADA o Termo de Aceite Definitivo com a CONTRATANTE;

19.8. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para 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;

19.9. O Preposto para acompanhar administrativamente o Contrato durante toda vigência contratual;

19.10. A listagem inicial de todos os equipamentos que serão instalados nas dependências da CONTRATANTE.

19.11. O sistema de gerenciamento e monitoramento da solução e seus recursos;

19.12. Cronograma para início do gerenciamento e monitoramento do serviço contratado.

19.13. Na reunião serão apresentados pela CONTRATANTE:

19.14. Os servidores e/ou empregados públicos que atuarão na equipe de fiscalização;

19.15. O escopo dos serviços para execução;

19.16. A Ordem de Serviço inicial de cada equipamento e da solução de gerenciamento de impressão;

19.17. Procedimentos e outras documentações necessárias para a realização dos serviços.

19.18. Além disso a pauta da reunião observará, pelo menos:

- a) Assinatura, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso sobre manutenção de sigilo (**Anexo VI**) e Termo de Ciência do Termo de Compromisso sobre manutenção de sigilo (**Anexo VII**), deste Termo de Referência.
- b) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato, nivelando os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Anexos/Apêndices e Termos, bem como, esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;
- c) Informar à CONTRATADA que deverá seguir todas as normas de segurança vigente nas dependências da CONTRATANTE.
- d) Elaboração de um **Plano de Implantação de Serviços** pela CONTRATADA que deverá ser apresentado em até 10 (dez) dias, após a reunião inicial e deverá contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:
- e) Cronograma de distribuição, instalação e configuração de equipamentos nas quantidades, tipos e localidades indicadas pelo CONTRATANTE.
- f) **Instalação e configuração da solução de gerenciamento dos serviços**, incluindo todas as ações necessárias ao seu pleno funcionamento, como configuração de servidor(es) de impressão, pastas de rede, grupos de usuários, cotas e bloqueios, funcionalidades de segurança, etc. Os servidores de impressão serão fornecidos pela CONTRATANTE.
- g) O sistema de gerenciamento de impressões e bilhetagem deverá estar instalado e disponível para transferência do conhecimento à CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis antes da data prevista para início efetivo da prestação dos serviços, que corresponde à expedição das primeiras Ordens de Serviços de Implantação (OSIs).
- h) Disponibilização do serviço de suporte técnico multicanal, corretamente configurado e em condições de pleno uso, disponível após a assinatura do contrato, das 08h às 18h (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira (dias úteis).
- i) A **Avaliação prévia do local de execução dos serviços** pela CONTRATADA deverá ser agendada com a CONTRATANTE com 01(um) dia de antecedência, no horário das 09h:00 às 16h:00.
- j) Durante as atividades de implantação dos serviços não haverá faturamento, uma vez que o pagamento dos serviços só será iniciado após a entrega completa da solução, emissão do Termo de Recebimento Definitivo e a autorização do Gestor do Contrato para emissão da Nota Fiscal.
- k) Eventuais alterações que venham a afetar os prazos estabelecidos nesse plano deverão ser comunicadas, analisadas e aprovadas pela CONTRATANTE. O prazo para análise e aprovação é de 3 (três) dias úteis a partir da data da comunicação da alteração.

## **20. Preposto**

20.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

20.2. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

20.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações:

20.3.1. A CONTRATANTE emitirá uma Ordem de Serviço Inicial (**ANEXO VIII**) para que a CONTRATADA proceda à instalação dos equipamentos, e no caso da solução de impressão, inclusive do sistema de bilhetagem, de forma que a solução, como um todo, esteja completamente funcional. A partir de então, serão abertas solicitações pela CONTRATADA, conforme houver necessidade.

20.3.2. As solicitações da CONTRATANTE serão encaminhadas por meio de chamados técnicos, devendo a CONTRATADA capturar e tratar os chamados referentes à execução do objeto deste Termo de Referência, obedecendo todos os prazos e níveis mínimos de serviço acordados.

20.3.3. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá informar o andamento de sua demanda e quais são as providências que serão tomadas para atendê-la.

20.3.4. A CONTRATADA somente poderá suspender chamados quando houver impedimentos ocasionados por terceiros, devendo, obrigatoriamente, anexar justificativa específica para cada caso, bem como comunicar aos fiscais do contrato a suspensão do chamado.

20.3.5. Não serão aceitas justificativas genéricas, que não demonstrem claramente os motivos da suspensão do chamado, como, por exemplo: “aguardando terceiros”, “pendência de terceiros”, entre outros.

20.3.6. Os fiscais do contrato poderão desconsiderar as razões emanadas para a suspensão do chamado, se considerá-las insuficientes, insatisfatórias ou por qualquer outro motivo justificado, ordenando imediatamente o retorno da contagem do prazo máximo para atendimento.

20.3.7. Identificados indícios de suspensões indevidas de chamados, com intuito de evitar o não atingimento de metas de qualidade acordadas, deverão os fiscais notificar o Gestor do Contrato para que este encaminhe à Área Administrativa a indicação de aplicação das sanções administrativas cabíveis.

20.3.8. Os chamados somente poderão ser concluídos após o atendimento completo e satisfatório da demanda da CONTRATANTE. Na impossibilidade de atender a demanda da CONTRATANTE por motivos alheios às competências da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá ser informada, pormenorizadamente, das razões para tanto. Além disso, a CONTRATADA deverá notificar os fiscais do contrato imediatamente.

## **21. Local e horário da prestação dos serviços**

- a) Os serviços serão prestados nos endereços descritos no **ANEXO III** – Localidades de Prestação dos Serviços.
- b) O horário de fornecimento de bens e da prestação dos serviços será em dias úteis, entre 8h as 18h.
- c) Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021) .
- d) O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.
- e) A prestação do serviço de garantia e manutenção nos equipamentos e softwares deverá ser realizada por profissional da empresa CONTRATADA, cabendo-lhe efetuar os ajustes na solução, conserto ou troca de peças defeituosas por novas, e no caso de impressoras a reposição de toners sem nenhum tipo de ônus para a CONTRATANTE.
- f) Nos casos em que não seja possível o reparo do equipamento nas instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pela retirada, na unidade, e devolução, no mesmo local, dos equipamentos para conserto ou reposição, sem ônus, junto à CONTRATANTE.

### **21.1. Caso o equipamento seja retirado de seu local de instalação original:**

- a) Enquanto é realizado o reparo, e para não haver interrupção dos serviços, deverá ser disponibilizado equipamento de backup, admitindo-se a instalação de equipamento similar em perfeitas condições de uso e com a mesma configuração;
- b) Deverá ser repassado à CONTRATANTE, no ato da remoção, o registro do contador do Hardware no momento da saída do equipamento, a homologação do registro pelo responsável da CONTRATANTE, bem como o motivo de sua remoção.
- c) A empresa CONTRATADA compromete-se a manter registros escritos de todos os chamados, constando o nome do técnico da empresa e uma descrição resumida do problema, disponibilizando-os à CONTRATANTE quando solicitado.
- d) Quaisquer alegações, por parte da CONTRATADA, contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) da CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente por meio de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento, os quais deverão ser homologados e reconhecidos pela CONTRATANTE. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados.
- e) A emissão de aceite dos serviços pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, sem ônus adicional. Surgindo deficiências durante a execução dos serviços, a CONTRATANTE requererá por escrito a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a recompor um nível de serviços condizente com os requisitos exigidos nesta contratação, podendo os pagamentos serem suspensos até que as dificuldades sejam completamente sanadas.

## **21.2. Procedimentos de transição e finalização do contrato**

21.2.1 Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

- a) Confecção de Plano de Transição, o qual deverá ser entregue pela CONTRATADA para a CONTRATANTE com 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, contemplando os requisitos especificados abaixo:
- b) Conforme Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021, o qual dispõe:

*"Art. 35. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar:*

*I - a manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;*

*II - a entrega de versões finais dos produtos e da documentação;*

*III - a transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC;*

*IV - a devolução de recursos;*

*V - a revogação de perfis de acesso;*

*VI - a eliminação de caixas postais; e*

*VII - outras que se apliquem."*

c) O plano de transição deve ser executado, de modo que a implementação da nova solução deve ser feita de forma transparente e sem impactar a qualidade ou acordos de níveis de serviço previamente contratados.

d) Quanto ao encerramento contratual, será feito o Termo de Encerramento (**ANEXO XVI**), incluindo o Plano de Transição Contratual, quando couber, devidamente assinado por:

e) Representante técnico e preposto da CONTRATADA, e Gestor e Fiscais do Contrato da CONTRATANTE.

f) Durante a execução do Plano de Transição, a CONTRATADA ficará responsável por prestar qualquer informação necessária para a CONTRATANTE ou outra empresa que venha a executar tais serviços futuramente, para a preservação da manutenção correta dos serviços, evitando a indisponibilidade desses.

## 21.3. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

21.3.1. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no **ANEXO VIII**.

## 21.4. Mecanismos formais de comunicação

São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

a) Ordem de Serviço;

b) Ata de Reunião;

c) Ofício;

d) Sistema de abertura de chamados;

e) E-mails e Cartas.

21.4.1. A comunicação entre as partes será realizada preferencialmente por escrito, por meio de correspondências impressas (notificação, ofícios, entre outras) e, em casos excepcionais, por meio de mensagem eletrônica (e-mail).

21.4.2. Abertura de chamados por meio dos mecanismos acordados entre as partes.

21.4.3. Todas as reuniões deverão gerar ata, ou seja, documento de registro formal dos assuntos tratados (informações, negociações, explanações, pendências, responsabilidades, entre outras).

## 22. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

a) A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

b) O Termo de Compromisso sobre manutenção de sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência do Termo de Compromisso sobre manutenção de sigilo, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos anexos.

## 23. Fiscalização

23.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, conforme **ANEXO XIV** ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

23.2. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

23.3. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II)

23.4. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

23.5. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV)

23.6. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V)

23.7. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

## **24. Fiscalização Administrativa**

24.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

24.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

24.3. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

24.3.1. Sobre o aceite provisório:

a) A CONTRATADA fará a "desembalagem", instalação dos equipamentos e acompanhará a verificação de conformidade de cada equipamento.

24.3.2. Os equipamentos serão recusados se:

a) Entregues com as especificações técnicas inferiores das contidas na proposta apresentada pela CONTRATADA, considerando as especificações técnicas mínimas descritas no documento;

b) Apresentar defeitos durante os testes de aceitação.

c) Os servidores responsáveis pelo recebimento e fiscalização dos equipamentos serão o Gestor do Contrato e seu respectivo Fiscal Técnico, que terão a incumbência de verificar os quantitativos, especificações e o devido

funcionamento dos bens, mediante emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (ANEXO IX) no prazo de até 10 (dez) dias úteis, para efeito de posterior verificação da conformidade dos bens com a especificação definida neste Termo.

d) O Fiscal Técnico do Contrato acompanhará e fiscalizará a entrega dos bens, se certificando da quantidade de bens entregues, números de série, número de Grupo/Item, etiquetas do fabricante, condições de manuseio e armazenamento dos bens, condições de integridade das embalagens, notas fiscais, tomando demais procedimentos julgados necessários.

e) A CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para providenciar a substituição do equipamento recusado, a partir da recusa do equipamento, sendo que este não interferirá no prazo final de entrega.

f) Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

#### **24.3.3. Sobre o aceite definitivo:**

a) Em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento provisório, mediante atesto de Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato designado pela CONTRATANTE, após verificação da qualidade e quantidade dos bens com a consequente aceitação, emitindo o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (ANEXO X), conforme constante deste Termo.

b) O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho do bem fornecido, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando da utilização dos mesmos.

c) Aceite e instalação da solução de gestão:

d) O prazo máximo para instalação da solução de gestão é de 03 (três) dias úteis anteriores ao início das instalações dos equipamentos.

e) A CONTRATADA providenciará a instalação da solução de gestão em ambiente determinado pela CONTRATANTE.

f) Após a realização da verificação e dos testes de conformidade da solução de gestão, a CONTRATANTE emitirá documento final de ACEITE DA SOLUÇÃO DE GESTÃO.

#### **24.3.4. Procedimento de teste e inspeção:**

a) A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos, será realizada preferencialmente por meio da análise de documentos comprobatórios, como datasheets (folha de dados ou folha de especificações é um documento que resume o desempenho e outras características técnicas de um produto, máquina, componente, material, subsistema ou software, etc.) e ou manuais), fornecidos pelos fabricantes dos mesmos. Caso seja de interesse da CONTRATANTE, havendo dúvidas quanto à homologação da solução ofertada, será solicitado ao licitante classificado provisoriamente, em primeiro lugar na etapa de lances, a apresentação de amostras dos componentes da solução.

b) A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas ao fornecimento do bem ou à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

c) Durante a fase de habilitação, a licitante deverá anexar à proposta de preço a correlação entre os requisitos técnicos deste Termo de Referência e seus anexos, com os equipamentos ofertados que compõem a solução de

impressão, indicando a referência de cada item da especificação. A licitante que não apresentar a devida correlação terá sua proposta desclassificada.

#### **24.3.5. Sobre a entrega e instalação dos equipamentos:**

- a) Após assinatura do contrato, a CONTRATANTE acordará com a CONTRATADA o que deverá ser entregue nas localidades.
- b) Os demais componentes da solução, tais como: servidores de impressão, software de gestão de impressão, sistema de cota e bilhetagem, devem iniciar sua instalação e configuração cuja conclusão deverá ocorrer até a instalação dos equipamentos do primeiro lote pela CONTRATADA.
- c) Os equipamentos deverão ser entregues nas Localidades de Prestação dos Serviços previstos no **ANEXO III**, da respectiva unidade CONTRATANTE, no horário compreendido entre 08h às 16h (horário local), de segunda a sexta-feira (dias úteis). De comum acordo, poderão ser combinados outros horários.
- d) A entrega dos equipamentos de impressão deverá ser previamente comunicada à unidade CONTRATANTE com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência.
- e) A instalação física e configuração lógica dos equipamentos (conexão do equipamento na energia elétrica, adequação da voltagem da localidade ao equipamento com o uso de transformadores, quando necessário, montagem e configuração dos equipamentos) será de responsabilidade da CONTRATADA.
- f) A instalação deverá ser acompanhada pela equipe técnica da unidade CONTRATANTE, de modo a apoiar e viabilizar o acesso aos técnicos da CONTRATADA às áreas onde os equipamentos serão instalados.
- g) A CONTRATADA deverá realizar a distribuição e instalação dos equipamentos de impressão e digitalização nos locais determinados pelo CONTRATANTE (corredores, salas, etc.) dentro de cada unidade.
- h) Excepcionalmente, caso algum equipamento entregue não possa ser instalado conforme previsto no plano de implantação, motivado por impedimento de responsabilidade da unidade CONTRATANTE, após 01 (um) mês da previsão de instalação do equipamento, a CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA, deverão analisar e decidir pela permanência do equipamento na localidade, bem como pela manutenção ou não, da respectiva quantidade de franquia de páginas e excedente do equipamento.

#### **24.3.6. Sobre a retirada dos equipamentos:**

- a) A retirada dos equipamentos pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis a contar da solicitação, devendo o ato da retirada ser previamente comunicado à unidade CONTRATANTE, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência à retirada.
- b) A responsabilidade pela logística e embalagem dos equipamentos para transporte é da CONTRATADA.

### **25. Gestor do Contrato**

25.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

25.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

25.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

25.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

25.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

25.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

25.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

25.8. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

## **26. Critérios de medição e pagamento**

26.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto no item seguinte.

26.2. Os níveis mínimos de serviço são indicadores mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

26.3. A avaliação dos níveis mínimos de serviço está definida no item "Requisitos Temporais" do presente Termo de Referência.

26.4. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- a) não produzir os resultados acordados;
- b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- d) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- e) A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços

26.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

- a) Avaliação dos níveis mínimos de serviço;

b) Análise da prestação do serviço;

c) Aceite definitivo do serviço.

## **27. Do recebimento**

27.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246, de 2022.

27.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

27.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

27.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022) O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

27.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

27.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

27.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

27.8. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

27.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

27.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

27.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

27.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

27.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

27.14. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

27.15. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

27.16. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

27.17. Comunicar à CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

27.18. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

27.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela controversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

27.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

27.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **28. Critérios para adoção das reduções ao pagamento**

28.1 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 níveis de serviços acordados.
- b) Deixou de executar as atividades CONTRATADAS, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.
- c) Deixou de utilizar os serviços e recursos humanos exigidos para a execução, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

## **28.2. Procedimentos de apuração de valores para pagamento**

a) O faturamento dos serviços para pagamento deverá ocorrer em periodicidade mensal, compreendendo os serviços prestados.

b) Os pagamentos estarão condicionados aos resultados apresentados pela CONTRATADA à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelos servidores formalmente designados.

c) Os serviços serão pagos exclusivamente pelas impressões/cópias efetivamente produzidas mensalmente nas franquias, acrescidas das impressões/cópias excedentes (quando houver) realizadas no período apurado, de acordo com os critérios estabelecidos, e registro em Relatório Mensal de Serviços, respeitadas as quantidades estabelecidas como Franquia Mínima Mensal assegurada pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

d) Nos casos em que a quantidade de impressões/cópias produzidas for inferior à quantidade prevista na Franquia Mínima Mensal estipulada, o quantitativo de cópias/impressões da diferença a menor observada será registrado e computado, gerando um crédito do volume a menor à CONTRATANTE.

e) A volumetria das quantidades da franquia será globalizada por item e haverá compensação das quantidades impressas abaixo da franquia, nos meses posteriores, limitada ao período de 6 (seis) meses;

f) A compensação semestral de franquia deverá ser efetuada de acordo com o estabelecido no item 5.2.7 da Portaria SGD/MGI nº 370, de 08 de março de 2023.

g) Os modelos de planilhas para compensação de franquia se encontram no **ANEXO XIII** do presente Termo de Referência.

h) Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas/copiadas além da Franquia Mínima Mensal durante o respectivo período.

i) A cada mês, para fins de faturamento, deverá haver a apuração mensal do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da Franquia Mínima Mensal. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), a CONTRATANTE deverá pagar a Franquia Mínima Mensal acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

j) As deduções serão feitas de modo que a CONTRATADA nunca receba menos que o valor da garantia de pagamento da franquia mínima, ficando eventuais resquícios para compensação nas faturas seguintes com base somente no volume excedente.

k) Para efeito da primeira medição, caso o início da prestação dos serviços não ocorra no primeiro dia do mês, o primeiro pagamento será feito considerando a proporcionalidade da franquia mensal com o número de dias da prestação dos serviços naquele mês, acrescido da eventual produção excedente no mesmo período.

l) Para avaliação dessas medições serão utilizados os relatórios mensais da CONTRATADA e os dados do sistema de gerenciamento de impressões, bem como registros de solicitações de serviços, catalogados e contabilizados pelo Gestor e Fiscais do contrato.

### **28.3. Para fins de Faturamento, considerar-se-á o seguinte cálculo:**

Pagamento Mensal = Franquia Mínima Mensal + Impressão/Cópia Excedente - Glosa
---

Em que:

a) Franquia Mínima Mensal: valor devido em função do tipo e quantidade de impressões/cópias assegurada mensalmente durante o período de faturamento.

b) Impressão/Cópia Excedente: valor devido em função do tipo e quantidade de impressões/cópias efetivamente produzida a maior que a Franquia Mínima Mensal.

c) Glosa: eventual redução ao pagamento em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos, durante o período de faturamento.

## **29. Relatório de Serviço:**

29.1. A documentação de faturamento deve necessariamente incluir os RELATÓRIOS DE FATURAMENTO (Relatório Mensal de Serviços).

29.2. O detalhamento das impressões realizadas deverá ser extraído por meio de software de gerenciamento. Esse relatório poderá ser emitido fisicamente caso ocorra algum problema de infraestrutura da CONTRATANTE.

29.3. É responsabilidade da CONTRATADA faturar os serviços prestados de acordo com os itens/valores apurados e validados, apresentando as respectivas NOTAS FISCAIS/FATURAS correspondentes, RELATÓRIOS DE FATURAMENTO e documentos complementares exigidos (comprovação de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária).

29.4. Do valor total apurado para faturamento serão aplicados em função do não cumprimento dos descontos /glosas níveis e registrados durante o respectivo período de faturamento, mínimos exigidos descritos no Acordo de Níveis de Serviços - ANS conforme definido neste Termo de Referência.

## **30. Procedimentos de Teste e Inspeção**

30.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

30.2. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos, será realizada preferencialmente através da análise de documentos comprobatórios (datasheets e ou manuais), fornecidos pelos fabricantes deles. Caso seja de interesse da CONTRATANTE, havendo dúvidas quanto à homologação da solução ofertada, será solicitado ao licitante classificado provisoriamente, em primeiro lugar na etapa de lances, a apresentação de amostras dos componentes da solução.

30.3. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas ao fornecimento do bem ou à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

## **31. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

### **31.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:**

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013

### **31.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:**

I) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

#### **IV) Multa:**

(1) Moratória de 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia corrido de atraso injustificado, sobre o valor do Contrato, até o limite de 30 (trinta) dias corridos;

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021.

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 31.1, de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 31.1, de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 31.1, a multa será de 3% (três por cento) do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 31.1, a multa será de 10,0% (dez por cento) do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 31.1, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

<b>ID</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Glosa/Sanção</b>
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência.
2	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
3	Ter praticado atos ilícitos para contratar com a Administração.	Será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.

4	<p>Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 16 horas úteis (2 dias úteis).</p>	<p>Advertência.</p> <p>Em caso de reincidência, multa de 0,1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis.</p>
		<p>Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1 % do valor total do Contrato.</p>
5	<p>Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da Contratante.</p>	<p>Multa de 3% (três por cento) do valor do contrato.</p>
6	<p>Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.</p>	<p>A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.</p>
7	<p>Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.</p>	<p>A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.</p>
8	<p>Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.</p>	<p>Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% (um por cento) do valor total do Contrato.</p>

31.2.1. A aplicação de qualquer das penalidades previstas anteriormente (com exceção daquelas caracterizadas como glosas) realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021;

31.2.2. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade;

31.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

a) Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

b) Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

c) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

#### **31.4. Liquidação**

31.4.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

31.4.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

31.4.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

31.4.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ao contratante;

31.4.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

31.4.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, de 26 de abril de 2018)

c) Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

d) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

e) Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

f) Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **31.5. Prazo de pagamento**

a) O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

b) No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)$$

---

365

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso

### **31.6. Forma de pagamento**

31.6.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

31.6.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

31.6.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### **31.7. Cessão de crédito**

31.7.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico. 8.65 As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

31.7.2. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

31.7.3. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

31.7.4. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado ao cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

31.7.5. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

## **32. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **32.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

a) O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

### **32.2. Regime de execução**

32.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço UNITÁRIO.

32.2.2. De acordo com o art. 6º, inciso XLI, da Lei nº 14.133, de 2021, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço.

32.2.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando se como “serviços comuns” conforme art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021.

### **32.3. Da Aplicação da Margem de Preferência**

32.3.1. Aplica-se a margem de preferência conforme descrito a seguir:

32.3.2. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

32.3.3. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

32.3.4. Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar Nº. 123 /2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

## **32.4. Exigências de habilitação**

32.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

32.4.2. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

32.4.3. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

32.4.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

32.4.5. .Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

32.4.6. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

32.4.7. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

32.4.8. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

32.4.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## **32.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista:**

32.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

32.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

32.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

32.5.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

32.5.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual; relativo ao domicílio ou sede.

32.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

32.5.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

32.5.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### **33.6. Qualificação Econômico-Financeira**

33.6.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

33.6.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

33.6.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

33.6.4. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

33.6.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

33.6.6. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

33.6.7. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

33.6.8. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação 10% de patrimônio mínimo líquido do valor total estimado da contratação.

33.6.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

33.6.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

#### **34. Qualificação Técnica**

34.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

34.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

34.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

34.4. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

34.5. A licitante deverá apresentar documento expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que já prestou, ou que esteja prestando, serviços de outsourcing de impressão, conforme especificado neste Termo de Referência com, no mínimo, 50% das quantidades estimadas (páginas) da contratação para os itens 1 a 4, observando a prestação do serviço de acordo com a tabela do item 2 - deste Termo de Referência.

34.6. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, que apresentem todos os requisitos de capacidade técnica que asseguram a similaridade do objeto.

34.7. Entende-se por serviços com similaridade do objeto: locação de impressoras, multifuncionais e scanner e prestação de serviços de outsourcing de impressão com peças, manutenção e software de gestão e bilhetagem.

34.8. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente. Não serão aceitos atestados de venda de equipamentos de impressão, já que o serviço pretendido tem caráter muito mais complexo e não tem relação com uma simples venda e entrega de equipamentos.

34.9. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

34.10. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

34.11. A CONTRATANTE poderá realizar inspeções e diligências com a finalidade de apoiar/comprovar as informações contidas nos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA entregues pelos LICITANTES (nos termos do artigo 64 da Lei n. 14.133 de 01/04/2021), bem como poderá solicitar cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

34.12. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial do LICITANTE. Serão consideradas como

pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum.

34.13. Caso o LICITANTE não comprove as exigências do Edital por meio das documentações requeridas, será desclassificado.

34.14. A empresa LICITANTE poderá apresentar TERMO DE VISTORIA (**ANEXO IV**) ou a DECLARAÇÃO DE DISPENSA VISTORIA (**ANEXO V**).

### 35. Estimativa do valor da contratação

35.1. A estimativa de preço da contratação foi realizada pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em PESQUISA DE PREÇOS realizada em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, e suas atualizações. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o Processo Administrativo dos quais obteve-se o seguinte resultado consolidado:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE 12 MESES	QUANTIDADE 60 MESES	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR PARA 12 MESES ESTIMADO	VALOR ESTIMADO PARA 60 MESES
1	1	Outsourcing de impressão páginas A 4 monocromático dentro da franquia, sem papel	26573	Página /mês	233.654	2.803.848	14.019.240	0,14	392.538,72	1.962.693,60
	2	Outsourcing de impressão páginas A 4 monocromático excedente a franquia, sem papel	26654	Página	233.654	2.803.848	14.019.240	0,07	196.269,36	981.346,80
	3	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático dentro da franquia, sem papel	26611	Página /mês	258	3.096	15.480	0,55	1.702,80	8.514,00
	4	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático excedente a franquia, sem papel	26697	Página	258	3.096	15.480	0,26	804,96	4.024,80
	5	Scanner de mesa padrão		Unidade	642	-	-	128,59	990.657,36	4.953.286,80

--	--	--	--	--	--	--	--	--

35.2. O custo estimado total da contratação é de **R\$7.909.866,00** (sete milhões, novecentos e nove mil e oitocentos e sessenta e seis reais), conforme custos unitários apostos na tabela acima.

35.3. A estimativa de preços da contratação foi elaborada de acordo com a IN Nº 65/2021, de 07 de julho de 2021, da SEGES /ME, e suas atualizações.

#### 35.4. Adequação orçamentária

35.4. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

35.5. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- a) Gestão/Unidade: 510180
- b) Fonte de Recursos: 1049000235
- c) Programa de Trabalho: 226275
- d) Elemento de Despesa: 3390.39
- e) Plano Interno: REPROGF1

35.6. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

### 37. Cronograma Físico Financeiro

a) A contratação é de serviços continuados, com faturamento mensal, de acordo com os serviços prestados, aplicando as regras estabelecidas nesse Termo de Referência.

#### 37.1. Do reajuste de preços

37.1.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da assinatura do contrato.

37.1.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno mínimo de um ano, aplicando-se o índice de ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), conforme Art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

37.1.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

37.1.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

37.1.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

37.1.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

37.1.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

## **37.2. Da prorrogação do contrato**

37.2.1. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

37.2.2. Durante a vigência do contrato, poderá haver necessidades de expansão ou supressão dos serviços, que respeitarão as legislações vigentes.

## **ANEXOS:**

O anexos abaixo relacionados, encontram-se acostados ao processo.

**Anexo I** - Quadro Geral – Necessidades de Impressão e Digitalização

**Anexo II** - Quadro Geral – Necessidades de Equipamentos (multifuncionais e scanners)

**Anexo III** - Localidades de Prestação dos Serviços

**Anexo IV** – Termo de Vistoria

**Anexo V** - Declaração de Dispensa de Vistoria

**Anexo VI** - Termo de Compromisso sobre manutenção de sigilo

**Anexo VII** - Termo de Ciência do Termo de Compromisso sobre manutenção de sigilo

**Anexo VIII** - Ordem de Serviço

**Anexo IX** - Termo de Recebimento Provisório

**Anexo X** - Termo de Recebimento Definitivo

**Anexo XI** - Especificações Técnicas dos Equipamentos

**Anexo XII** – Software de gerenciamento de bilhetagem

**Anexo XIII** - Compensação de Franquia

**Anexo XIV** – Plano de Fiscalização

**Anexo XV** – Proposta de Preços

**Anexo XVI** – Termo de Encerramento

## **2. Responsáveis**

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**LEA BRESSY AMORIM**

Diretora de TI



Assinou eletronicamente em 23/10/2025 às 09:24:38.

**CELSO PEREIRA SALGADO**

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/10/2025 às 14:49:14.

**EFIGENIA DE AGUIAR MELGACO BARROSO**

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 20/10/2025 às 11:38:58.

**DANIEL GONCALVES MITIDIERI**

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/10/2025 às 16:25:35.

**CLAUDIA CURITIBA DA SILVA**

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 20/10/2025 às 09:23:03.