



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI/SR/PF/SP

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 25590933/2022-STI/SR/PF/SP

Processo nº 08500.011674/2022-24

1. DO OBJETO.

- 1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa, na Superintendência Regional da Polícia Federal em São Paulo seus anexos e Delegacias Descentralizadas, compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e consumíveis necessários (exceto papel), assim como serviços de gestão, controle e operacionalização da solução, conforme especificações e condições constantes neste instrumento.
- 1.2. Os equipamentos citados no item anterior, referenciados e descritos na Tabela 01, do item 2.2, poderão ser seminovos, no entanto, não poderão ter mais que 5 (cinco) anos de fabricação, aferidos pela data da emissão da primeira nota fiscal de compra dos equipamentos, que não poderá ser anterior a 60 (sessenta) meses a contar da data de assinatura do contrato.
- 1.3. O modelo de contratação de serviços de outsourcing de impressão escolhido foi a modalidade sem franquia - fornecimento do equipamento com cobrança apenas por página impressa (Portaria SGD/ME nº 844, de 14/02/2022, art. 5.3), considerando o volume de impressão constante durante os meses.
- 1.4. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.

- 2.1. Serviços que compõem a solução
- 2.2.

Tabela - 01: Tipos e Quantidade de impressoras		
Tipo	Quantidade	Descrição
A	339	Multifuncional Monocromático A4
B	50	Multifuncional Colorida A4

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO.

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

- 3.1.1. O projeto de contratação de serviço de impressão visa prover o Departamento de Polícia Federal no Estado de São Paulo de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão, através da instalação de equipamentos e do fornecimento de suprimentos, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causada pela falta de insumos e de manutenção dos equipamentos;
- 3.1.2. O objetivo principal é reduzir o custo total de propriedade de dispositivos de impressão e oferecer um serviço de qualidade para os usuários tanto da Superintendência quanto das unidades descentralizadas, garantindo controle, integração e gerenciamento da solução de impressão compatível com as melhores práticas de gestão de recursos de tecnologia da informação;

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Tabela - 02: Alinhamento ao Plano estratégico da Polícia Federal	
ID	Objetivos Estratégicos
1	Objetivo estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários

Tabela - 03: Alinhamento ao PDTIC da PF			
ID NECESSIDADE	NECESSIDADE DE TIC	ID AÇÃO	AÇÃO DE TIC
N8	Impressão e digitalização de documentos diversos	A10	Contratar e manter serviço/solução de impressão, plotagem e digitalização

3.3. Estimativa da demanda

- 3.3.1. A demanda foi verificada a partir do histórico de utilização dos insumos em contrato existente que terá sua vigência finalizada, sem possibilidade de prorrogação, conforme item 8.2.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

- 3.4.1. Preliminarmente cumpre esclarecer que o objeto a ser contratado refere-se a uma única solução de tecnologia da informação, portanto o objeto não será parcelado. Nesse sentido, existe uma inviabilidade técnica em parcelar o objeto citado anteriormente.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

- 3.5.1. Atender as necessidades de impressão da SR/PF/SP e suas descentralizadas.
- 3.5.2. A opção pela contratação dessa modalidade de serviço deu-se pelos seguintes benefícios:
- 3.5.2.1. Melhor distribuição das estações de impressão;
- 3.5.2.2. Redução no tempo do atendimento das solicitações de serviços, reparos e ou manutenção dos equipamentos, com melhoria dos índices de disponibilidade dos equipamentos;
- 3.5.2.3. Transferência do processo de logística de suprimentos para a CONTRATADA, gerando a eliminação de gastos com deslocamentos, diárias e combustível na manutenção de equipamentos existentes nas unidades da Polícia Federal do Estado de São Paulo, principalmente nas Delegacias Descentralizadas localizadas no interior do Estado;

- 3.5.2.4. Obtenção de melhor qualidade de impressão com a utilização de suprimentos originais e equipamentos padronizados;
- 3.5.2.5. Eliminação de investimentos iniciais com a aquisição de equipamentos;
- 3.5.2.6. Redução de custos com os insumos/consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, em decorrência da economia de escala gerada pelas compras efetuadas em grandes quantidades realizadas pelo prestador do serviço;
- 3.5.2.7. Extinção da contratação de manutenção e assistência técnica de equipamentos, que passam a ser de responsabilidade do prestador do serviço;
- 3.5.2.8. Redução, de forma drástica, das interrupções do serviço de impressão, através da implantação e aplicação de níveis de serviço (SLA) aqui definidos;
- 3.5.2.9. Aplicação do conceito de centro de custos, na contabilização das impressões realizadas por unidade/setor, por estação de impressão, ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos;
- 3.5.2.10. Eliminação da gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos/consumíveis;
- 3.5.2.11. Eliminação de todo o trabalho operacional necessário nos tramites administrativos e legais decorrentes dos processos de licitação para aquisição de insumos/consumíveis.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

4.1. Requisitos de Negócio

- 4.1.1. Contratar e manter serviço/solução de impressão, plotagem e digitalização.
- 4.1.2. Efetuar a manutenção preventiva e corretiva da solução.
- 4.1.3. Suporte técnico especializado para efetuar ajustes que sejam necessários para o bom funcionamento da solução.

4.2. Requisitos de Capacitação

- 4.2.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos sobre a utilização e operação dos equipamentos, com as seguintes características:
- 4.2.2. A equipe de suporte técnico da CONTRATANTE deverá receber treinamento quanto à operação do equipamento, instalação e configuração de todos os modelos de equipamentos multifuncionais e impressoras em local designado pela CONTRATANTE.
- 4.2.3. Treinamento, no ato da instalação, para no mínimo 2 (dois) operadores dos equipamentos em cada setor das unidades da **SRSP** e no mínimo 1 (um) operador nas delegacias descentralizadas do Interior do Estado.
- 4.2.4. O treinamento deverá ser executado no local e no momento da instalação dos equipamentos.
- 4.2.5. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento nas localidades da **SRSP** que permita a compreensão e utilização das funcionalidades da Solução de Gerenciamento e Bilhetagem, para no mínimo 2 (dois) funcionários indicados pelo CONTRATANTE.

4.3. Requisitos Legais

- 4.3.1. O presente processo de contratação está aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei 8.666/93 (Lei de Licitações), Lei 10.520/02 (Lei do Pregão), Decreto 10.024/2019 (Pregão Eletrônico), IN. 01/2019 SGD/ME (Contratação de Soluções de TIC) e legislação específica aplicada.
- 4.3.2. O objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN 01/2019 SGD/ME.
- 4.3.3. O presente processo observou os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. MANUTENÇÕES PREVENTIVAS

- 4.4.1.1. A manutenção preventiva compreende a limpeza interna geral e verificação das condições de funcionamento das peças e componentes. As manutenções preventivas deverão ocorrer de acordo com a orientação de cada fabricante e ficará a cargo da empresa CONTRATADA a gestão e periodicidade.

4.4.2. MANUTENÇÕES CORRETIVAS

- 4.4.2.1. A manutenção corretiva compreende a eliminação de defeitos ou problemas dos equipamentos e softwares (gerenciamento, bilhetagem, *drivers* de impressão e/ou agentes de bilhetagem das estações dos usuários), inclusive os ocasionados por problemas de operação (atolamento de papel, ajustes de bandeja etc.), promovendo as reparações necessárias, mantendo-os em perfeito funcionamento.
- 4.4.2.2. Para abertura de chamado, a CONTRATADA deverá proceder da seguinte forma:
- 4.4.2.3. Disponibilizar central de atendimento, em horário comercial ou portal através de internet, onde serão registrados os pedidos de assistência técnica. Os pedidos poderão ser registrados através de linha telefônica gratuita (0800) ou página da internet.
- 4.4.2.4. Prestar atendimento das 08:00 às 18:00 horas de segunda às sextas-feiras, mediante agendamento à CONTRATANTE.
- 4.4.2.5. Fornecer ao usuário número de chamado (ordem de serviço) único para cada pedido de assistência técnica.
- 4.4.2.6. Para a realização de pedido de assistência técnica, o usuário do CONTRATANTE fornecerá a CONTRATADA as informações necessárias à abertura do evento.
- 4.4.2.7. Disponibilizar à **SRSP**, através da página da Internet, pesquisa aos pedidos de assistência técnica registrados, com as seguintes informações:
- 4.4.2.8. Número de série do equipamento, data da abertura do chamado, usuário responsável pela abertura, problema informado, andamento do atendimento, e caso já tenha sido solucionado, data de solução e a solução do problema.
- 4.4.2.9. Os chamados deverão ser atendidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis para a Capital e Região Metropolitana de São Paulo e em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas úteis para o Interior a contar do envio de ordem de serviço.
- 4.4.2.10. O prazo para atendimento será contado entre o envio de ordem de serviço por parte da CONTRATANTE e o comparecimento do técnico da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE.
- 4.4.2.11. Quaisquer problemas deverão ser solucionados no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis contadas do envio da ordem de serviço para a Capital e Região Metropolitana de São Paulo e em, no máximo, 96 (noventa e seis) horas para o Interior.
- 4.4.2.12. O prazo para solução será contado entre o envio de ordem de serviço por parte da CONTRATANTE e a efetiva solução do problema por parte da CONTRATADA.
- 4.4.2.13. No caso de não cumprimento do prazo de solução, o equipamento deverá ser substituído por outro igual, ou superior, e em perfeito estado de funcionamento a fim de se evitar a descontinuidade na prestação dos serviços. Caso o equipamento apresente dentro de 30 (trinta) dias o mesmo problema por 2 (duas) vezes, e/ou 12 (doze) problemas diversos em 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias corridos, este deverá ser substituído por equipamento novo, sem uso anterior e lacrado de fábrica, no prazo máximo de 10 (dez) dias.
- 4.4.2.14. Quando da efetiva solução do problema, a contratada reinstalará o equipamento nas dependências da CONTRATANTE, em perfeitas condições de uso, retirando o equipamento substituto.
- 4.4.2.15. A não substituição de qualquer equipamento constitui falha do serviço sujeito à aplicação de penalidade.
- 4.4.2.16. Entende-se por “efetiva solução do problema” o momento em que a máquina é reinstalada nas dependências da CONTRATANTE em perfeitas condições de uso.
- 4.4.2.17. Não será computado, para efeito de pagamento do serviço de locação, o período entre a abertura do chamado e o comparecimento do técnico da locadora, devendo o pagamento deste serviço ser feito proporcionalmente aos dias em que o equipamento funcionou.
- 4.4.2.18. A Contratada deverá enviar após o fechamento de cada chamado técnico, Pesquisa de Satisfação para que o usuário responsável pela abertura do chamado avalie se foi atendido de forma satisfatória. Todas as insatisfações deverão ser tratadas individualmente pela

CONTRATADA. Deverá ainda, disponibilizar através de ferramenta de gestão web, relatórios quanto ao grau de satisfação durante o período definido pela CONTRATANTE.

4.4.2.19.e o grau de satisfação no atendimento dos chamados for menor que 60% durante o período de 06 meses, a CONTRATANTE notificará a empresa CONTRATADA quanto a sua insatisfação no atendimento técnico dos seus colaboradores, concedendo um prazo de 6 meses para melhoria no processo de atendimento técnico. A reincidência dará o direito da CONTRATANTE a rescisão do contrato mesmo que ainda esteja dentro do período de 48 (quarenta e oito) meses.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. O fornecimento e instalação dos equipamentos deverão estar concluídos em até 60 dias corridos após a assinatura do contrato. A empresa vencedora do certame deverá, até esta data, já ter instalado toda a infraestrutura necessária para correta operação do serviço. Além disso, deverá já ter efetuado testes em conjunto com a equipe técnica da Polícia Federal, de forma a assegurar que tudo esteja operando corretamente na data de início das operações.

4.6. Requisitos de Segurança

4.6.1. Assinatura dos Termos de Ciência e de Sigilo, pelos funcionários que tiverem acesso as dependências e aos sistemas da Polícia Federal, em conformidade com o previsto no artigo 22, inciso III, alínea b, da IN 04/2014 SLTI/MPOG.

4.6.2. Assinatura do Termo de Sigilo Constitucional, pelos funcionários que tiverem acesso as dependências e aos sistemas da Polícia Federal.

4.6.3. Verificação da documentação dos membros da equipe da CONTRATADA.

4.6.4. Os funcionários da CONTRATADA devem usar identificação funcional de forma permanente, sempre que estiverem dentro das dependências da Polícia Federal.

4.6.5. Retirar das dependências da Polícia Federal os funcionários da CONTRATADA que estiverem agindo de forma inadequada.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1 A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis (exceto papel) 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.

4.7.2. Será exigida do licitante a comprovação do programa de destinação ambientalmente correta a ser dada a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos revelador, cilindros e demais peças e componentes), em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental, apresentando em sua proposta detalhes do programa de descarte ecologicamente correto a ser adotado na execução, conforme orientações do Guia Nacional de Licitações Sustentáveis.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. REQUISITOS COMUNS A TODOS OS EQUIPAMENTOS

4.8.1.1. Todos os equipamentos devem estar em perfeito estado de conservação, higiene e limpeza.

4.8.1.2. Demais recursos computacionais necessários para o gerenciamento e bilhetagem do serviço de impressão/cópia ficam sob responsabilidade da CONTRATADA, não gerando quaisquer ônus para a SRSP.

4.8.1.3. Deverá ser fornecido para cada equipamento 1 transformador de modo a adequar a tensão da unidade com os hardwares.

4.8.1.4. Todos os equipamentos de cada item deverão ser do mesmo fabricante e modelo de modo que sejam entregues no máximo 2 fabricantes e 2 modelos neste projeto.

4.8.1.5. De modo a garantir uma boa prestação de serviço, os equipamentos não poderão ter mais que 5 (cinco) anos de fabricação e deverá ser apresentado no ato da reunião de implantação a relação dos equipamentos com os respectivos números de séries e cópia das primeiras notas fiscais, de acordo com o item 1.2.

4.8.2. REQUISITOS INDIVIDUAIS DO TIPO A:

4.8.2.1. Tecnologia de impressão Laser ou LED monocromática;

4.8.2.2. Velocidade de impressão mínima de 40 páginas por minuto no formato A4 ou Carta;

4.8.2.3. Resolução mínima de 1200 x 1200 DPI;

4.8.2.4. Memória RAM de no mínimo 1GB;

4.8.2.5. Disco rígido interno de no mínimo 160GB;

4.8.2.6. Processador de no mínimo 1Ghz;

4.8.2.7. Ciclo de trabalho mínimo mensal de 100.000 páginas;

4.8.2.8. Funções de impressão, cópia e digitalização;

4.8.2.9. Linguagem Compatível com Post Script nível 3 e emulação PCL 6 ou superior;

4.8.2.10. Interface Ethernet 10/100/1000 Base T interna;

4.8.2.11. Deve possuir entrada USB 2.0 ou superior;

4.8.2.12. Bandeja de entrada de papel com capacidade mínima para 500 folhas;

4.8.2.13. Alimentador automático (duplex) de documentos com capacidade mínima para 50 folhas;

4.8.2.14. Bandeja de saída com capacidade mínima para 250 folhas;

4.8.2.15. Deve suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4, carta e ofício;

4.8.2.16. Deve suportar impressão em papel de gramatura de 60 a 120 g/m2;

4.8.2.17. Duplex (frente e verso) automático (cópia, scanner e impressão);

4.8.2.18. Pannel de operação com 7 polegadas com display touch-screen, em português;

4.8.2.19. Liberação de Pannel apenas por cartão de aproximação. Caso o usuário não detenha do cartão de liberação, o pannel poderá ser liberado via usuário e senha;

4.8.2.20. Deverá suportar protocolos de comunicação TCP/IP e SNMP;

4.8.2.21. Possuir modo de economia de energia (stand-by ou hibernar);

4.8.2.22. Compatível com certificado Energy Star;

4.8.2.23. Deve possuir gabinete ou rack para apoio do equipamento proporcionando operação em altura ergonômica;

4.8.2.24. Deve possuir múltiplas cópias do mesmo documento com seleção variando entre 1 e 99 (mínimo) cópias;

4.8.2.25. Resolução mínima de 600 x 600 dpi;

4.8.2.26. Função para ampliação / redução do original variando entre 25% e 400%;

4.8.2.27. Digitalização duplex de forma automática e sem a necessidade de intervenção do usuário;

4.8.2.28. Suportar originais nos seguintes tamanhos: A4, carta e ofício;

4.8.2.29. Permitir digitalização em cores;

4.8.2.30. Resolução mínima de 600 x 600 dpi monocromática;

4.8.2.31. Formatos de saída: TIFF, JPG e PDF Compactado e Pesquisável (OCR) nativo no equipamento sem uso de software adicional;

4.8.2.32. Modos de digitalização: Scan-to-e-mail; scan-to-folder (SMB / FTP), scan-to-media (USB);

4.8.3. REQUISITOS INDIVIDUAIS DO TIPO B:

4.8.3.1. Tecnologia de impressão Laser ou LED, colorida e monocromática;

4.8.3.2. Velocidade de impressão mínima de 40 páginas por minuto no formato A4 ou Carta;

- 4.8.3.3. Resolução mínima de 1200 x 600;
- 4.8.3.4. Memória RAM de no mínimo 1 GB;
- 4.8.3.5. Disco rígido interno de no mínimo 320GB;
- 4.8.3.6. Processador de no mínimo 1 Ghz;
- 4.8.3.7. Ciclo de trabalho mínimo mensal de 70.000 páginas;
- 4.8.3.8. Funções de impressão, cópia e digitalização;
- 4.8.3.9. Linguagem Compatível com Post Script nível 3 e emulação PCL 6 ou superior;
- 4.8.3.10. Interface Ethernet 10/100/1000 Base T interna;
- 4.8.3.11. Deve possuir entrada USB 2.0 ou superior;
- 4.8.3.12. Bandeja de entrada de papel com capacidade mínima para 500 folhas;
- 4.8.3.13. Alimentador automático (ADF) de documentos com capacidade mínima para 50 folhas com digitalização frente e verso de passagem única;
- 4.8.3.14. Bandeja de saída com capacidade mínima para 250 folhas;
- 4.8.3.15. Deve suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4, carta e ofício;
- 4.8.3.16. Deve suportar impressão em papel de gramatura de 60 a 120 g/m2;
- 4.8.3.17. Duplex (frente e verso) automático (cópia, scanner e impressão);
- 4.8.3.18. Painel de operação com 7 polegadas com display touch-screen, em português;
- 4.8.3.19. Liberação de Painel apenas por cartão de aproximação. Caso o usuário não detenha do cartão de liberação, o painel poderá ser liberado via usuário e senha;
- 4.8.3.20. Deverá suportar protocolos de comunicação TCP/IP e SNMP;
- 4.8.3.21. Possuir modo de economia de energia (stand-by ou hibernar);
- 4.8.3.22. Compatível com certificado Energy Star;
- 4.8.3.23. Deve possuir gabinete ou rack para apoio do equipamento proporcionando operação em altura ergonômica;
- 4.8.3.24. Deve possuir múltiplas cópias do mesmo documento com seleção variando entre 1 e 99 (mínimo) cópias;
- 4.8.3.25. Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
- 4.8.3.26. Função para ampliação / redução do original variando entre 25% e 400%;
- 4.8.3.27. Digitalização duplex de forma automática e sem a necessidade de intervenção do usuário;
- 4.8.3.28. Suportar originais nos seguintes tamanhos: A4, carta e ofício;
- 4.8.3.29. Permitir digitalização em cores;
- 4.8.3.30. Resolução mínima de 600 x 600 dpi monocromática;
- 4.8.3.31. Formatos de saída: TIFF, JPG e PDF Compactado e Pesquisável (OCR) nativo no equipamento sem uso de software adicional;
- 4.8.3.32. Modos de digitalização: Scan-to-e-mail; scan-to-folder (SMB / FTP), scan-to-media (USB).

4.8.4. DIGITALIZAÇÃO

- 4.8.4.1. A solução deverá ser capaz de digitalizar documentos através do vidro de exposição ou ADF e convertê-lo automaticamente em formatos de saída PDF pesquisável nativo no equipamento sem uso de software adicional de modo que qualquer digitalização seja entregue em formato pesquisável, mantendo o layout inicial do arquivo original digitalizado.
- 4.8.4.2. A solução deverá ser capaz de permitir a customização pelo painel do multifuncional especificando os destinos de entrega.

4.8.5. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

- 4.8.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os manuais de todos os equipamentos em português do Brasil.
- 4.8.5.2. Não existindo manuais em português do Brasil serão aceitos, alternativamente, manuais em inglês.

4.8.6. GERENCIAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO

- 4.8.6.1. A CONTRATADA deverá implantar, disponibilizar, manter e gerir solução informatizada, especializada no gerenciamento e contabilização proativos centralizados da totalidade dos equipamentos contratados, nas dependências da **SRRSP**, com os requisitos mínimos relacionados abaixo:
- 4.8.6.2. Gerenciamento e configuração remota através de interface WEB de todos os equipamentos contratados;
- 4.8.6.3. Captura do(s) medidor(es) físico(s) de contabilização de impressões e cópias.
- 4.8.6.4. Monitoramento do status do equipamento (modo *standby*, desligado, pronto/ligado, inoperante por defeito ou atolamento de papel, falta de suprimentos).
- 4.8.6.5. Mensuração do nível de consumíveis.
- 4.8.6.6. Gerenciamento da fila de impressão.
- 4.8.6.7. Envio de alertas de status e de erros do equipamento via e-mail.
- 4.8.6.8. Localização de equipamentos através de ferramenta de busca.
- 4.8.6.9. Contabilidade, bilhetagem e o controle de custos de impressões e cópias em multifuncionais de rede e impressoras de rede e locais, com sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11
- 4.8.6.10. Ordenação dos relatórios por volume de páginas, por custo e por ordem alfabética de usuário.
- 4.8.6.11. Instalação automatizada através de *msi* ou *login* script com ferramenta própria.
- 4.8.6.12. Filtros nos relatórios por tipo de impressão (*color* ou *mono*), tipo de papel, modo de impressão (*simplex* ou *duplex*).
- 4.8.6.13. Geração de relatórios via web de análise informando sumários, cópias por usuários, cópia colorida ou monocromática, impressões por usuários, impressão colorida ou monocromática, por tamanho de papel, duplex ou simplex, em impressoras de rede, locais ou remotas.
- 4.8.6.14. Exportação de dados para análise, em formatos PDF, HTML e CSV.
- 4.8.6.15. Definição de custos de cópia e página impressa por impressora, diferenciando custos para impressão e cópia colorida ou monocromática.
- 4.8.6.16. Administração de custos por impressora.
- 4.8.6.17. Possibilidade de definir cotas por usuário, grupos de usuários e a geração de relatórios.
- 4.8.6.18. Possibilidade de ativação de estação/servidor de liberação de impressões em estações/servidores/multifuncionais, centralizando a decisão nos casos em que a impressão for de interesse da administração, ou o usuário necessitar autorização prévia.
- 4.8.6.19. Definição de Centros de Custos para grupos de usuários/setores e a geração de relatórios a partir dos mesmos.
- 4.8.6.20. As impressoras instaladas deverão ser cadastradas automaticamente no sistema.
- 4.8.6.21. Interface WEB de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução.
- 4.8.6.22. Emissão de gráficos e resumos para facilitar o acompanhamento do ambiente.
- 4.8.6.23. Permitir agendamento de relatórios nos períodos estipulados, podendo ser semanal, mensal, etc.
- 4.8.6.24. Base de dados compatível no padrão SQL, Oracle, MySQL.
- 4.8.6.25. Rotina de notificações de usuários com relação ao nível de utilização das cotas de impressão, através de e-mail ou *client* instalado nas estações/servidores.

4.8.6.26. Possibilidade de gerenciamento dos trabalhos por parte de usuário autorizado ou gerente designado para este fim para liberar trabalhos pausados na fila, via componente do próprio sistema.

4.8.6.27. Não enviar dados para nenhum repositório de dados externos, em nenhuma circunstância, devendo manter o banco de dados localmente.

4.8.6.28. Fornecer relatórios de impacto ambiental, por usuário e por impressora permitindo envio por e-mail

4.9. Requisitos de Projeto e Implementação

4.9.1. A empresa CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela manutenção corretiva dos equipamentos, pelo fornecimento de todas as peças, partes ou componentes necessários, bem como pelo fornecimento de qualquer suprimento (que deve ser original do fabricante dos equipamentos, não remanufaturado ou recondicionado) e material de consumo, exceto papel.

4.9.2. O Fornecimento dos equipamentos em regime de comodato devidamente instalados, configurados e em funcionamento;

4.9.3. Atualização periódica dos equipamentos fornecidos de modo a garantir a modernização do parque de impressoras do órgão e o atendimento de demanda futura;

4.9.4. A CONTRATADA deverá comprovar, de acordo com inciso III, art. 3º do Decreto 7.174/2010, a origem dos bens importados oferecidos e a quitação dos tributos de importação a eles referentes, que devem ser apresentadas no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa.

4.9.5. No custo unitário da impressão/cópias e impressão de senhas deverá estar embutido todos os custos da Contratação.

4.9.6. Ficará a cargo da CONTRATANTE:

4.9.6.1. Fornecer o papel para cópias/impressão;

4.9.6.2. Realizar a troca de toner, após entrega pela CONTRATADA;

4.9.6.3. Disponibilizar servidor de rede;

4.9.6.4. Disponibilizar rede lógica;

4.9.6.5. Disponibilizar rede física;

4.9.6.6. Disponibilizar cabos de rede ou USB.

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09 às 17h, devendo o agendamento ser efetuado previamente em cada unidade constante do sub item 6.1 deste documento, podendo sua realização ser comprovada por Declaração emitida pelo licitante de que conhece as condições locais para execução do objeto ou que realizou vistoria no local do evento, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, ou caso opte por não realizá-la, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com este (órgão ou entidade).

4.10.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.10.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

4.10.4. Os materiais deverão ser entregues com todos os drivers de controle necessários ao perfeito funcionamento do equipamento.

4.10.5. Os materiais deverão ser entregues com o conjunto completo de cabos e acessórios, visando o seu perfeito funcionamento.

4.10.6. Os materiais deverão ser entregues com manual técnico do usuário, bem como qualquer outra documentação necessária à compreensão integral do fornecimento e dados necessários para o projeto de implantação dos equipamentos.

4.10.7. O transporte do material até o local de entrega será de inteira responsabilidade da Contratada (inclusive os procedimentos de seguro, embalagem e transporte até o local especificado).

4.10.8. Para a instalação dos equipamentos no ambiente contratante, a contratada deverá:

4.10.9. Desembalar o equipamento e verificar possíveis avarias ao chassi, notificando a contratante imediatamente caso verifique qualquer dano..

4.10.10. Instalar, configurar e testar todos os equipamentos.

4.10.11. A Contratada deverá agendar visita junto a Contratante para iniciar os trabalhos de implantação.

4.10.12. O fornecimento e instalação dos equipamentos deverão ter início após a emissão da ordem de fornecimento e deverão estar concluídos em até 60 dias corridos após o início.

4.11. Requisitos de Garantia

4.11.1. Os objetos do presente Termo de Referência deverão ter garantia mínima de 01 (um) ano, contada do recebimento do material, prevalecendo a garantia oferecida pelo fabricante caso o prazo seja superior.

4.11.2. Caso seja detectado problemas de vazamento de pó ou similar, não decorrente de mau uso do item, será solicitado ao fabricante a imediata substituição do insumo. Caso esta eventual falha seja identificada em pelo menos 03 (três) outros itens do mesmo lote, será permitido à Administração solicitar a substituição dos demais itens do respectivo lote que estejam em estoque, podendo inclusive recusar a substituição por itens que tenham sido fabricados no mesmo lote defeituoso.

4.11.3. Para efeitos da garantia, entende-se como falha o resultado ou manifestação de um ou mais defeitos do item, excluindo-se os que decorram de mau uso por parte da Contratante. Exemplos de falha: vazamento de toner, impressão borrada, defeito na impressora.

4.11.4. A garantia dos itens abrangerá ainda eventual reparo de defeitos decorrentes do uso de toners que apresentarem falha, quando estes provocarem defeitos nos equipamentos, o que se comprovará mediante laudo técnico. Nestas hipóteses, o respectivo serviço de manutenção será faturado e encaminhado para empresa fornecedora para imediato pagamento (não ressarcimento), salvo nos casos em que a empresa prestar diretamente a manutenção, tudo sem prejuízo das garantias contratuais vigentes.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Não se aplica.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Não se aplica.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. Não se aplica.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.15.1. A empresa contratada deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

4.15.1. Contratada deverá realizar, em conjunto com a contratante, análise de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionada à Solução de TIC, considerando o descrito pelo relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018, quando da concepção de qualquer novo projeto, produto ou serviço.

4.16. Regras gerais da prestação dos serviços

- 4.16.1. Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação de responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.
- 4.16.2. A CONTRATADA será eximida da aplicação das sanções administrativas para os respectivos chamados em que sejam descumpridos os tempos de solução, quando constatado que o problema está relacionado a “bug” no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio.
- 4.16.3. Manutenção e assistência técnica do tipo preventiva, compreendendo:
- 4.16.3.1. Procedimentos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos dos equipamentos, dentre quaisquer outras atividades de conservação em perfeito estado de uso, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.
- 4.16.3.2. Reuniões gerenciais periódicas a critério da CONTRATANTE para avaliação e acompanhamento dos serviços de manutenção e suporte técnico.
- 4.16.3.3. Reuniões técnicas periódicas a critério da CONTRATANTE para planejamento e execução de serviços de manutenção e suporte técnico, com vistas à melhoria do ambiente instalado.
- 4.16.3.4. Todos os serviços de manutenção e assistência técnica do tipo preventiva deverão ser prestados “on-site”.
- 4.16.3.5. Após a execução dos procedimentos de manutenção e assistência técnica preventiva, a empresa deverá fornecer ao relatório de visita descritivo dos procedimentos efetuados.
- 4.16.3.6. Os serviços são de responsabilidade da CONTRATADA e sem ônus para a CONTRATANTE.
- 4.16.4. Suporte técnico para acompanhamento dos serviços, compreendendo:
- 4.16.4.1. Para o acompanhamento dos serviços desta contratação, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de Suporte Técnico contemplando no mínimo um “Responsável Técnico ou Gerente de Suporte”, além de Técnicos Especialistas necessários aos serviços, os quais deverão ser profissionais capacitados e certificados nos produtos objeto deste Termo de Referência.
- 4.16.4.2. Este “Responsável Técnico ou Gerente de Suporte” ficará responsável pelo acompanhamento dos serviços de manutenção e assistência técnica (tanto corretiva quanto preventiva) e de toda e qualquer demanda apresentada pela CONTRATANTE, objeto dos serviços.
- 4.16.4.3. O “Responsável Técnico ou Gerente de Suporte” também será o responsável por elaborar qualquer documentação técnica relativa aos serviços, incluindo um Plano de Suporte Técnico mensal e anual.
- 4.16.5. Em caso de substituição de equipamento defeituoso, o equipamento substituto deve ser igual ou superior em características técnicas e do mesmo fabricante.
- 4.16.6. A CONTRATADA deverá informar aos responsáveis da CONTRATANTE qualquer situação que possa ensejar em uso inadequado dos recursos.
- 4.16.6.1. A CONTRATADA será eximida de despesas de manutenção e suporte técnico decorrentes uso inadequado dos recursos, desde que devidamente comprovadas.
- 4.16.7. A CONTRATADA não poderá deixar de executar os serviços descritos neste Termo de Referência, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de interferência no respectivo equipamento ou dispositivo.
- 4.16.8. Para os serviços descritos neste Termo de Referência, a CONTRATANTE permitirá o acesso dos técnicos habilitados e identificados da CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos.
- 4.16.8.1. Esses técnicos ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências.
- 4.16.8.2. É de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar e gerenciar a equipe técnica necessária para o cumprimento de todos os serviços de instalação, configuração, implantação e manutenção necessários para o perfeito funcionamento dos equipamentos funcionais e a continuidade dos serviços da CONTRATANTE, nas exigências e qualidade de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.
- 4.16.9. Para a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, a CONTRATADA somente poderá desativar o equipamento, com prévia autorização da CONTRATANTE, mesmo em se tratando de remanejamentos já comunicados.
- 4.16.10. A CONTRATADA deverá substituir na Capital, em 24 (vinte e quatro) horas, o produto utilizado na solução, já instalado, por um novo, igual ou superior, do mesmo fabricante, em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho.
- 4.16.11. A CONTRATADA deverá substituir no Interior, em 48 (quarenta e oito) horas, o produto utilizado na solução, já instalado, por um novo, igual ou superior, do mesmo fabricante, em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho.
- 4.16.12. os subitens 4.16.10 e 4.16.11 acima será observado o seguinte:
- 4.16.12.1. Caso ocorram 3 (três) ou mais defeitos que comprometam seu uso normal dentro de qualquer intervalo de 30 (trinta) dias.
- 4.16.12.2. Caso a soma dos tempos de paralisação do equipamento ultrapasse 48 (quarenta e oito) horas, dentro de qualquer intervalo de 30 (trinta) dias.
- 4.16.12.3. Caso ocorra 1 (um) defeito que comprometa seu uso normal a cada mês dentro de qualquer intervalo de 6 (seis) meses.
- 4.16.13. Durante a execução do Contrato, a CONTRATANTE poderá, sem aumentar o valor do contrato e de comum acordo com a CONTRATADA, alterar os parâmetros de atendimento, para se adequar à realidade das localidades atendidas, ou outros fatores excepcionais.
- 4.16.14. Da manutenção preventiva e reposição de suprimentos:
- 4.16.14.1. Manutenção a ser realizada a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, etc., conforme recomendação do fabricante.
- 4.16.15. Da manutenção corretiva e reinstalação e substituição de equipamentos:
- 4.16.15.1. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE;
- 4.16.15.2. Considera-se para a realização de manutenção corretiva a retomada da operação de forma completa ou a substituição do equipamento locado por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes;
- 4.16.15.3. Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a CONTRATADA deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, de forma a não permitir, por qualquer meio, a recuperação dos dados armazenados, com a posterior comprovação por técnicos da CONTRATANTE;
- 4.16.15.3.1. Em caso de impossibilidade de exclusão, e/ou comprovação de exclusão, e/ou de não aceitação, por parte da CONTRATANTE, do tipo de apagamento seguro dos arquivos, os discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil deverão ser retirados e entregues à CONTRATANTE que ficará com sua posse definitiva, quando da substituição dos equipamentos ou no caso da interrupção da prestação de serviços que implique na retirada dos equipamentos.
- 4.16.15.4. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente concluído quando sua equipe técnica receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessários, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema;
- 4.16.16. Da capacitação e repasse de conhecimento:

- 4.16.16.1. Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica do para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a deverá efetuar o repasse de conhecimento que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:
- 4.16.16.1.1. Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR e cópia);
- 4.16.16.1.2. Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- 4.16.16.1.3. Troca de suprimentos;
- 4.16.16.1.4. Quaisquer outras ações julgadas pertinentes.;
- 4.16.17. Relatórios Gerenciais:
- 4.16.17.1. Deverão ser emitidos relatórios gerenciais de dados estatísticos mensalmente para fins de avaliação dos serviços prestados, independentemente da provisão de sistemas gerenciais disponibilizados pela CONTRATADA.
- 4.16.17.2. Deverão ser emitidos relatórios gerenciais de dados estatísticos mensalmente para fins de avaliação dos serviços prestados. Para tanto a deverá executar as atividades abaixo atendendo, no mínimo, aos seguintes requisitos:
- 4.16.17.2.1. Emissão de relatórios de quantidade de impresso/copiado/digitalizados por equipamento e Unidade Contratante.
- 4.16.17.2.2. Emissão de relatórios de consumo de suprimentos;
- 4.16.17.2.3. Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc.;
- 4.16.17.2.4. Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.
- 4.16.18. Todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE deverão ser registradas em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços. Após a realização dos serviços de garantia, deverá apresentar um Relatório de Visita, contendo identificação do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início e término do atendimento, identificação do defeito, técnico responsável pela solução, as providências adotadas e outras informações pertinentes. Esse relatório deverá ser homologado por responsável da CONTRATANTE.
- 4.16.19. A CONTRATADA deverá manter continuamente uma base de conhecimento definida pela CONTRATANTE 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, e qualquer outra informação de interesse da que tenha relação com o serviço prestado.
- 4.16.20. Da atualização periódica dos equipamentos alocados no ambiente da CONTRATANTE:
- 4.16.20.1. A CONTRATADA deverá realizar, quando necessário, a atualização tecnológica de todos os equipamentos disponibilizados, visando sempre manter desempenho, eficiência e eficácia dos equipamentos com a realidade de necessidades requeridas pela CONTRATADA.
- 4.16.21. A CONTRATADA deverá ainda observar:
- 4.16.21.1. Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;
- 4.16.21.2. Encaminhar à Unidade Fiscalizadora, a qualquer momento que o CONTRATANTE julgar necessário, relatório de produção dos serviços executados no decorrer do dia;
- 4.16.21.3. Conservar técnica, mecânica e operacionalmente os equipamentos instalados, de modo a mantê-los em permanente, plena e eficaz capacidade produtiva, com a utilização de aparelhamento e ferramentas adequados e técnicos qualificados devidamente identificados para livre acesso aos locais de instalação dos equipamentos;
- 4.16.21.4. Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências do CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, mantendo-os devidamente uniformizados e identificados por crachá;
- 4.16.21.5. Responsabilizar-se pelas despesas com ligações externas dos ramais telefônicos instalados nas dependências de utilização do CONTRATANTE, devendo recolher os valores em favor da União Federal, após apuração procedida pelo setor competente do CONTRATANTE;
- 4.16.21.6. Serão de responsabilidade da CONTRATADA o transporte de eventual(is) remoção(ões) e instalação(ões) de equipamento quando houver necessidade de alteração de local de utilização, correndo às suas expensas todos os custos e despesas decorrentes;
- 4.16.21.7. Garantir estoque mínimo e efetuar automaticamente a reposição dos suprimentos necessários à produção mensal de cópias e impressão de senhas (toner, revelador, cilindro ou belt, bobinas), tendo como base a sua durabilidade e a quantidade de cópias dos modelos de equipamentos;
- 4.16.21.7.1. O nível dos suprimentos deve ser constantemente verificado por meio do software de gerenciamento da solução;
- 4.16.21.8. Executar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, incluindo os serviços de troca de peças, lubrificação, bem como a substituição de peças desgastadas;
- 4.16.21.9. Realizar manutenção preventiva na periodicidade recomendada pela boa técnica e de acordo com as especificações do fabricante, mantendo os equipamentos em perfeitas condições de operacionalidade, segurança, limpeza e higiene;
- 4.16.22. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico de primeiro nível necessário ao atendimento das necessidades da CONTRATANTE, dentro do escopo solicitado, contando com teleatendimento, via número telefônico do tipo 0800 (ligação gratuita), intranet e internet disponibilizados pela CONTRATADA;
- 4.16.23. Não serão permitidas ligações a cobrar ou tipos 0300 e 4004;
- 4.16.24. O serviço de central de suporte técnico de primeiro nível deverá funcionar fora das instalações da CONTRATANTE;
- 4.16.25. Os serviços da central de suporte deverão abranger abertura de chamados, controle de chamados em andamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência ao suporte técnico interno da CONTRATANTE, exclusivamente em relação ao escopo do Termo de Referência, do Edital e do Contrato;
- 4.16.26. Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da empresa a ser contratada, desde que substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

5. RESPONSABILIDADES.

5.1. Deveres e Responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

- 5.1.8. 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;
- 5.1.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.10. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.11. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 5.1.12. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 5.1.13. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

5.2. Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA

- 5.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo 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;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. 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;
- 5.2.4. 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 motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. 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).
- 5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.12. 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 os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 5.2.13. 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;
- 5.2.14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.15. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.16. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;
- 5.2.17. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 5.2.18. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;
- 5.2.19. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 5.2.20. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 5.2.21. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 5.2.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito 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;
- 5.2.23. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.24. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 5.2.25. Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação;
- 5.2.26. Para a realização do objeto da licitação, a CONTRATADA deverá entregar declaração de que instalará escritório na região metropolitana de São Paulo, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, dispondo de capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da CONTRATANTE;
- 5.2.27. Outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação, observando, no que couber, as “Ações de Responsabilidade da Contratada”, constantes no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade”. Guia disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>>.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. A CONTRATADA deverá entregar os equipamentos nos locais definidos pela **SRSP** (tabela abaixo), de segunda a quinta-feira, das 10:00h às 18:00h, e às sextas-feiras, de 8:00h às 14:00h, no quantitativo e em conformidade com as especificações solicitadas, constantes do edital e da proposta ofertada.

LOCAL	ENDEREÇO
Superintendência Regional de São Paulo A	R. Hugo D'Antola, 95, Lapa de Baixo, São Paulo/SP CEP 05038-090
Caixa Econômica Federal – Delefaz e GRCC	Av. Paulista, 1.912, São Paulo/SP
Núcleo dos Correios	Av. Imperatriz Leopoldina, 592, São Paulo/SP
Depósito Água Branca	Av. Santa Marina, 208, Água Branca, São Paulo/SP
GISE São Paulo (#)	Município de São Paulo/SP
Núcleo de Registro de Estrangeiros	Barra Funda, São Paulo/SP
Aeroporto de Congonhas	Av. Washington Luis, s/n, São Paulo/SP
Aeroporto Internacional de Guarulhos	Rod Helio Smidt, s/n, Terminal 3, Piso Desembarque, Guarulhos/SP
Delegacia de Araçatuba	Av. Brasília, 2212, Jd. Nova Iorque, Araçatuba/SP
Delegacia de Araraquara	Av. Maria Antonia Camargo Oliveira, 3013, Vila Ferroviária, Araraquara/SP
Delegacia de Bauru	Av. Getúlio Vargas, 20-55, Bauru/SP
Delegacia de Campinas	R. Dr. Antônio Álvares Lobo, 620, Botafogo, Campinas/SP
Aeroporto Internacional de Viracopos	Rod Santos Dumont, Km 6, Campinas/SP
GISE Campinas (#)	Município de Campinas/SP
Delegacia de Cruzeiro	Av. Nesralla Rubez, 998, Cruzeiro/SP
Delegacia de Jales	Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira, 197, Jales/SP
Delegacia de Marília	Av. Jockey Clube, 87, Marília/SP
Delegacia de Piracicaba	R. Liberato Macedo, 872, São Dimas, Piracicaba/SP
Delegacia de Presidente Prudente	Av. Luis Cesário, 380, Jd. Colina, Presidente Prudente/SP
Delegacia de Ribeirão Preto	R. João Alves da Silva Jr., 546, Jd. Canadá, Ribeirão Preto/SP
GISE Ribeirão Preto (#)	Município de Ribeirão Preto/SP
Delegacia de Santos	Rua Riachuelo, 27, Centro, Santos/SP
Depósito Santos	Praça da República, 73/76, Centro, Santos/SP
DEPOM	Av. Eduardo Magalhães Gama, s/n, entre os Terminais 35 e 37 do Porto de Santos/SP
CONCAIS	Av Cândido Gaffreé, s/n, Armazém 25 Interno do Porto de Santos/SP
Delegacia de São José do Rio Preto	R. Maria Agrelli Tambury, 1956, Jd. Alto Alegre, São José do Rio Preto/SP
Delegacia de São José dos Campos	Av. Tivoli, 44, Vila Betania, São José dos Campos/SP
Delegacia de São Sebastião	R. Fabio Cassio, 18, Porto Grande, São Sebastião/SP
Delegacia de Sorocaba	Rod. Raposo Tavares, km 103,5, Jd. Itanguá, Sorocaba/SP

6.1.2. Pode durante o contrato, ocorrer mudanças de endereço que gerem a necessidade de alteração do local de instalação de máquinas para locais distintos dos registrados. As alterações de locais de instalação deverão correr exclusivamente às expensas da CONTRATADA.

6.1.3. A decisão dos locais e quantidade de instalação das impressoras é de exclusivo gerenciamento por parte da CONTRATANTE, podendo ser alterados conforme a análise da demanda, sendo que 50% dos equipamentos estão localizados na região metropolitana de São Paulo e o restante no interior e litoral.

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.2.1 As quantidades mínimas e máximas a serem contratadas estão relacionadas em tabelas específicas constantes na tabela 1 deste Termo de Referência.

6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1. Preferencialmente, a troca de informações entre o contratante e a contratada se dará por meio de Ordens de Serviços ou de Fornecimento de Bens.

6.3.2. Para os casos que não comportem na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, a comunicação oficial será feita mediante ofício ou e-mail. O endereço de e-mail deverá ser informado por ambas as partes através de ofício, logo após a assinatura do contrato.

6.3.3. Qualquer comunicação feita pessoalmente ou por meio de telefone deverá posteriormente ser formalizada por meio dos mecanismos apresentados acima, como condição de validade para o que foi acordado.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.4.1. 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.

6.4.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos II e III deste Termo de Referência.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.

7.1. Da Subcontratação

7.1.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

7.2. Da Alteração Subjetiva

7.2.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência prévia expressa da Administração à continuidade do contrato.

7.3. Crerios de Aceitação

- 7.3.1. O prazo para entrega do material e instalação é de até 15 (quinze) dias corridos. O termo inicial ocorrerá 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 7.3.2. O material será recebido provisoriamente no momento da entrega, para efeito de verificação de sua conformidade com as especificações exigidas e, em definitivo, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data da entrega.
- 7.3.3. Se o material entregue não for aprovado no recebimento provisório, o mesmo deverá ser substituído no prazo que restar do prazo de entrega.
- 7.3.4. Entende-se como entrega o perfeito funcionamento de todos os equipamentos e softwares necessários para utilização dos serviços contratados, além da disponibilização dos canais de comunicações necessários para abertura de chamado.
- 7.3.5. 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.
- 7.3.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, 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 (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).
- 7.3.7. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.
- 7.3.8. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à por escrito, as respectivas correções.
- 7.3.9. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no resultado obtido no IMR – Instrumento de Medição de Resultado.
- 7.3.10. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 7.4. Procedimentos de Teste e Inspeção**
- 7.4.1. Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.
- 7.4.2. A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATADA ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.4.3. O representante da CONTRATADA anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 7.4.4. Os itens serão testados por meio de testes de impressão, digitalização, de conexão em rede e verificação do funcionamento de seus componentes.
- 7.5. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**
- 7.5.1. Dos prazos de atendimento
- 7.5.2. O prazo máximo para atendimento, após a abertura do chamado técnico, será de 8 (oito) horas úteis;
- 7.5.3. O prazo máximo para solução na Capital, será de 16 (dezesesseis) horas úteis;
- 7.5.4. O prazo máximo para solução no Interior, será de 24 (vinte e quatro) horas úteis;
- 7.5.5. Na ocorrência do não cumprimento do prazo, será aplicada uma multa de 5% (cinco por cento) do valor do custo de produção da referida máquina no mês anterior da ocorrência, limitado a 10%.
- 7.5.6. No caso de reincidências, o valor da multa será acrescido de 1% (um por cento) a cada ocorrência até o limite de 20% (vinte por cento).
- 7.5.7. O prazo máximo para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos softwares básicos pré-instalados será de:
- 7.5.7.1. Sem substituição de peças: 8 horas úteis Capital; 16 horas úteis Interior
- 7.5.7.2. Com substituição de peças: 8 horas úteis Capital; 24 horas úteis Interior
- 7.5.8. Na ocorrência do não cumprimento do prazo, será aplicada uma multa de 5% (cinco por cento) do valor do custo de produção da referida máquina no mês anterior da ocorrência, limitado até 10%.
- 7.5.9. No caso de reincidências, o valor da multa será acrescido de 1% (um por cento) a cada ocorrência até o limite de 20% (vinte por cento).
- 7.5.10. Quanto a eventuais aplicações de correções nos softwares básicos pré-instalados, estas deverão ocorrer no máximo em 1 (uma) hora útil.
- 7.5.11. No caso dos softwares provocarem indisponibilidade nas estações de impressão e/ou cópia e/ou digitalizações, será aplicada multa de 1% sobre o valor da fatura do mês anterior à ocorrência, por cada hora de interrupção ou fração, até o limite de 10%.
- 7.5.12. 80% (oitenta por cento) das Ordens de Serviços (ou instrumento similar) abertas pelo Help Desk de Primeiro Nível deverão ser resolvidas após sua abertura respeitando o prazo para cada unidade.
- 7.5.13. No caso do nível do atendimento do Help Desk ser abaixo de 80% (oitenta por cento) por mês, a penalidade atribuída será no valor de até 1% (um por cento) do valor da fatura do mês anterior às ocorrências.
- 7.5.14. Nenhuma Ordem de Serviço, ou instrumento similar, aberta pelo Help Desk de Primeiro Nível ficará sem solução depois de decorridos 4 (quatro) dias de sua abertura.
- 7.5.15. O descumprimento dos requisitos de atendimento discriminado acima será considerado penalidade grave, sujeita à advertência e sanções decorrentes previstas na legislação vigente, neste e demais Anexos, no de Referência, no Edital e em Contrato.
- 7.6. Do Controle e Fiscalização da Execução**
- 7.6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.
- 7.6.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 7.6.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 7.6.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.
- 7.6.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo A, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- 7.6.5.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.6.5.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.6.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 7.6.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 7.6.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 7.6.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 7.6.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 7.6.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar o mínimo tolerável previsto nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 7.6.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 7.6.13. O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.6.14. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 7.6.15. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.6.16. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.6.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.7. **Sanções Administrativas**

7.7.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 7.7.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.7.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.7.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.7.1.4. comportar-se de modo inidôneo;
- 7.7.1.5. cometer fraude fiscal;

7.7.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- 7.7.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- 7.7.2.2. Multa de: 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- 7.7.2.3. Multa de: 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 7.7.2.4. Multa de: 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 7.7.2.5. Multa de: 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e
- 7.7.2.6. Multa de: 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;
- 7.7.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 7.7.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 7.7.5. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- 7.7.6. As sanções de advertência e de impedimento de licitar e contratar com a União poderão ser aplicadas à juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.7.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2 abaixo:

TABELA 1	
Grau	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor do contrato

TABELA 2	
INFRAÇÃO	

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	3
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	2
	Para os itens a seguir, deixar de:	
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	2
6	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	1
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	3
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	1

7.7.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

7.7.9. 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 Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.7.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF

7.7.11. Caberá a cada órgão participante (ou não participante, mas que faça uso da presente ata) garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento das disposições da ata ou das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

7.8. Do Pagamento

7.8.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.8.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7.8.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

7.8.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.8.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.8.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

7.8.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.8.7. 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 da contratante.

7.8.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.8.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, 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.

7.8.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

7.8.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

7.8.12.1. A Contratada 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.

7.8.13. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado

I = (TX)	I = <u>0,00016438</u>	I = 0,00016438
		TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.9. Modelo de gestão de contrato e critérios de medição e pagamento

Papel	Responsabilidade
Gestor do Contrato	Declarar formalmente que os serviços estão sendo prestados conforme as especificações solicitadas; encaminhar indicação de sanções para a área administrativa; assinar o Termo de Recebimento Definitivo da Solução Tecnológica em questão, para fins de pagamento à CONTRATADA; Autorizar a emissão da nota fiscal; encaminhar para a área administrativa eventuais pedidos de modificação contratual;
Fiscal Técnico	Acompanhar a execução técnica e emitir nota técnica referente ao contrato em questão
Preposto	Acompanhar a execução do controle e atuar como interlocutor principal da CONTRATADA junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes à execução contratual, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta à CONTRATANTE
Técnicos da CONTRATADA	Executar diretamente a manutenção e suporte à solução CONTRATADA, podendo ter acesso físico ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta com a mesma.

Mecanismos Formais de Comunicação entre CONTRATADA e a Administração Pública CONTRATANTE

Instrumento	Objetivo
Ata de Reunião	Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas.
Ordem de Fornecimento de Bens	Solicitação formal de entrega de bens.
Ordem de Serviço (ou Instrumento Similar)	Solicitação formal de prestação de serviço.
Ofício	Quaisquer outras comunicações, tais como advertências, comunicados ou solicitações, devidamente protocolados ou recebidos formalmente.

7.10. Formação de apuração do valor mensal

7.10.1. O pagamento mensal será apurado do seguinte modo:

7.10.1.1. O Valor Mensal em reais, que será pago pela CONTRATANTE, relativo à prestação dos serviços será conforme a fórmula a seguir:

$$VM_{\text{mensal}} = QEQA * VEQA + QPMA * VUMA + QEQB * VEQB + QPMB * VUMB + QPCB * VUCB$$

Sendo:

VM_{mensal} = Valor Mensal

$QEQA$ = Quantidade de equipamentos do tipo A;

$VEQA$ = Valor unitário mensal do equipamento do tipo A;

$QPMA$ = Quantidade total mensal de páginas monocromáticas impressas e/ou copiadas nos equipamentos do tipo A (quantidade referente às páginas monocromáticas impressas em todos os equipamentos do tipo A distribuídos nas localidades listadas no item 6.1.1);

$VUMA$ = Valor unitário da página monocromática do equipamento do tipo A;

$QEQB$ = Quantidade de equipamentos do tipo B;

$VEQB$ = Valor unitário mensal do equipamento do tipo B;

$QPMB$ = Quantidade total mensal de páginas monocromáticas impressas e/ou copiadas nos equipamentos do tipo B (quantidade referente às páginas monocromáticas impressas em todos os equipamentos do tipo B distribuídos nas localidades listadas no item 6.1.1);

$VUMB$ = Valor unitário da página monocromática do equipamento do tipo B;

$QPCB$ = Quantidade total mensal de páginas coloridas impressas e/ou copiadas nos equipamentos do tipo B (quantidade referente às páginas coloridas impressas em todos os equipamentos do tipo B distribuídos nas localidades listadas no item 6.1.1);

$VUCB$ = Valor unitário da página colorida do equipamento do tipo B;

A = Equipamento Multifuncional Monocromático A4;

B = Equipamento Multifuncional Colorida A4.

7.10.1.2. O Valor Mensal (VM_{mensal}) corresponde ao somatório da quantidade de equipamentos locados e da quantidade mensal de cópia/impressão verificada pela CONTRATANTE.

7.10.2. Para fins de contabilização, entende-se por “página” 1 (uma) face de 1 (uma) folha; assim, “frente e verso” corresponde efetivamente a 2 (duas) páginas produzidas.

7.10.3. O serviço de digitalização não deverá ser objeto de contabilização para fins de composição de custos da solução, não podendo, portanto, ser faturado.

7.11. Da medição de resultados e glosas

7.11.1. Os preços estabelecidos neste Contrato para a realização dos serviços referem-se à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado

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

7.11.3. Os serviços objeto deste Contrato serão constantemente avaliados pelo Gestor da CONTRATANTE, que assinalará as falhas na tabela acima referenciada, com total de ocorrências registradas ao final de cada mês em uma única relação.

7.11.4. A relação de ocorrências deverá ser semanalmente apresentada pelo GESTOR da CONTRATANTE ao preposto da CONTRATADA que a assinará dando conhecimento das ocorrências apontadas.

7.11.5. Até o 5º dia útil posterior ao da realização dos serviços contratados, o Preposto da CONTRATADA e o Gestor designado pela CONTRATANTE farão o resumo das ocorrências, preenchendo cada um dos itens indicativos da avaliação de falhas do anexo A deste documento, totalizando as ocorrências do mês em referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

7.11.6. Da tabulação dos dados resultará o Fator de Aceitação dos Serviços, cujo percentual incidirá sobre o valor mensal contratual, resultando no valor efetivo a ser pago à CONTRATADA.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS.

8.1. Os preços estimados foram obtidos conforme Pesquisa de Preços, atendidos as disposições da Instrução Normativa nº 73, de 05 de agosto de 2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, sendo compilados em Mapa Comparativo de Preços, constante em processo administrativo. O valor estimado da contratação é de R\$ R\$ 2.868.204,00 (Dois milhões oitocentos e sessenta e oito mil e duzentos e quatro reais).

8.2. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta do Orçamento Geral da União, conforme recursos alocados para o órgão gerenciador e demais unidades participantes.

Tabela - 01: Tipos e Quantidade de impressoras

Tipo	Quantidade	Descrição	Estimativa Mensal de produção Preto por Equipamento	Estimativa Mensal de produção Colorida por Equipamento	Valor mensal por equipamento	Valor Mensal Produção Preto	Valor Mensal Produção Colorida	Valor Mensal por tipo de impressora	Valor Anual (12 meses)	Valor Global (48 meses)
A	339	Multifuncional Monocromático A4	1000	-	R\$ 90,95	R\$ 39,67		R\$ 44.280,18	R\$ 531.362,16	R\$ 2.125.448,64
B	50	Multifuncional Colorida A4	400	500	R\$ 119,14	R\$ 38,67	R\$ 151,67	R\$ 15.474,00	R\$ 185.688,00	R\$ 742.752,00
							Valor total	R\$ 59.754,18	R\$ 717.051,16	R\$ 2.868.200,64

9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.

9.1. O prazo de vigência do Contrato decorrente desta será de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data de sua assinatura, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto no artigo 57, da lei nº 8.666/93 e suas alterações, observadas as disposições deste de Referência, do Edital e do próprio Contrato.

9.2. A manutenção do contrato será avaliada a cada doze meses, tanto sob o ponto de vista econômico, quanto à qualidade dos serviços prestados.

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

10. DO REAJUSTE DOS PREÇOS.

10.1. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

10.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

10.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o 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.

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

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

11. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

11.1. Considerando tratar-se de bem comum, conforme artigo 1º da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 10.024/2019, a contratação se dará por meio de Pregão, na sua forma eletrônica.

11.2. As empresas fornecedoras dos objetos constantes deste Termo de Referência deverão sujeitar-se às disposições do Código de Proteção do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

11.3. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

11.3.1. Não se aplica.

11.4. Críticos de aceitabilidade de preços

11.4.1. O regime da execução dos contratos é o de empreitada por preço global, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

De acordo com o Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global.

A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

11.5. Críticos de Qualificação Técnica para a Habilitação

11.5.1. Exigência de apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, que comprove o fornecimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo demandado, conforme definições a constar no Edital da licitação.

12. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO, APROVAÇÃO E DISPOSIÇÕES GERAIS.

12.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento "Lici. Instituição da Equipe de Planej. da Contratação SELOG/SR/PF/PE conforme portaria SEI 24926483.

12.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência segue assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
<i>(Assinado Eletronicamente)</i>	<i>(Assinado Eletronicamente)</i>	<i>(Assinado Eletronicamente)</i>
ANA MARINA DE CASTRO Agente de Polícia Federal Matrícula: 10.800	LUCAS CALDEIRA DOS SANTOS Escrivão de Polícia Federal Matrícula: 23.340	SANTIAGO IGLESIAS FERNANDEZ CANO Agente Administrativo Matrícula: 12.485



Documento assinado eletronicamente por **ANA MARINA DE CASTRO, Chefe de Setor - Substituto(a)**, em 03/11/2022, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCAS CALDEIRA DOS SANTOS, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 03/11/2022, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25590933** e o código CRC **95418A23**.