



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

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 24015816/2022-STI/SR/PF/RJ

Processo nº 08455.009467/2022-01

Anexo I do Edital

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 08455.009467/2022-01

OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

Rio de Janeiro, agosto de 2022

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL MJSP
POLÍCIA FEDERAL
STI/SR/PF/RJ

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
18/04/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	EPC
23/08/2022	2.0	Revisão do documento após análise técnica.	EPC

26/10/2022	3.0	Alteração da obrigação de contratação imediata de 60% para 30% do total de equipamentos estimado, conforme estabelecido pelo Superintendente Regional da PF.	EPC
03/07/2023	4.0	Exclusão de participação das unidades que manifestaram não ter disponibilidade orçamentária para contratação.	EPC

Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	4
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	4
2.1 Bens e serviços que compõem a solução.....	4
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO.....	4
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação.....	4
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais.....	5
3.3. Estimativa da demanda.....	5
3.4. Parcelamento da Solução de TIC.....	5
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados.....	6
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.....	6
4.1. Requisitos de Negócio.....	6
4.2. Requisitos de Capacitação.....	6
4.3. Requisitos Legais.....	6
4.4. Requisitos de Manutenção.....	6
4.5. Requisitos Temporais.....	7
4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade.....	7
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.....	7
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica.....	7
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação.....	7
4.10. Requisitos de Implantação.....	7
4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção.....	8
4.12. Requisitos de Experiência Profissional.....	8
4.13. Requisitos de Formação da Equipe.....	8
4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho.....	8
4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade.....	8
4.16. Outros Requisitos Aplicáveis.....	9
5 – RESPONSABILIDADES.....	9
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE.....	9
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA.....	10
5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços.....	11
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	11
6.1. Rotinas de Execução.....	11
6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle.....	12
6.3. Mecanismos formais de comunicação.....	12
6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança.....	12
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.....	12
7.1. Critérios de Aceitação.....	12
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção.....	12
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.....	13

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.....	14
7.5. Do Pagamento.....	16
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.....	17
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	17
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	17
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável).....	18
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	18
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação.....	18
12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência.....	18
12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação.....	19
13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO.....	20

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Licitação, para registro de preços, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA para contratação de empresa especializada no fornecimento de solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa, integrada a sistemas corporativos e à rede da SR/PF/RJ, através de outsourcing de impressão - modalidade franquia de páginas mais excedente - compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos novos e de primeiro uso, 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; fornecimento de sistemas específicos para gerenciamento desses serviços e treinamento de usuários, para atendimento à Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio de Janeiro e suas unidades descentralizadas, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, inclusive as encaminhadas pelos órgãos e entidades participantes (quando for o caso), estabelecidas neste instrumento e conforme a tabela abaixo:

2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

A descrição da solução, conforme minudenciado no Estudo Preliminar, abrange o fornecimento de solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa para a Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro (SR/PF/RJ) e suas unidades Descentralizadas, através de outsourcing de impressão – modalidade franquia de páginas mais excedente, em consonância com o estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, proporcionando economia na disponibilização dos equipamentos e logística de distribuição dos mesmos, de consumíveis, atualização tecnológica, controle e gerenciamento dos serviços e suporte técnico necessário para manutenção da continuidade dos processos institucionais.

2.1 Bens e serviços que compõem a solução

Órgão Gerenciador – SR/PF/RJ

GRUPO	ITEM	TIPO DO EQUIPAMENTO/ TIPO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO (UNIDADES)	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA MENSAL (PÁGINAS)	ESTIMATIVA PARA 48 MESES (PÁGINAS)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA 48 MESES
	1	Tipo 1: Multifuncional laser ou LED monocromática, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	214	Valor da impressão P&B, dentro da franquia, para impressora monocromática A4.	92.400	4.435.200	R\$ 0,9186	R\$ 84.878,64	R\$ 4.074.174,72

1	2	Tipo 2: Multifuncional laser ou LED colorida, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	35	Valor da impressão colorida, dentro da franquia, para impressora policromática A4.	1.456	69.888	R\$ 16,40	R\$ 23.878,40	R\$ 1.146.163,20
	3	Impressões Monocromáticas A4	-----	Valor da cópia/impressão P&B excedente.	61.600	2.956.800	R\$ 0,1094	R\$ 6.739,04	R\$ 323.473,92
	4	Impressões Coloridas A4	-----	Valor da cópia/impressão colorida excedente.	971	46.608	R\$ 2,0322	R\$ 1.973,27	R\$ 94.716,78
VALOR TOTAL								R\$ 117.469,35	R\$ 5.638.528,62

Orgão(s) Participante(s)

SR/PF/PA

GRUPO	ITEM	TIPO DO EQUIPAMENTO/ TIPO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO (UNIDADES)	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA MENSAL (PÁGINAS)	ESTIMATIVA PARA 48 MESES (PÁGINAS)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA 48 MESES
2	5	Tipo 1: Multifuncional laser ou LED monocromática, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	50	Valor da impressão P&B, dentro da franquia, para impressora monocromática A4.	10.000	480.000	R\$ 0,9186	R\$ 9.186,00	R\$ 440.928,00
	6	Tipo 2: Multifuncional laser ou LED colorida, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	13	Valor da impressão colorida, dentro da franquia, para impressora policromática A4.	800	38.400	R\$ 16,4000	R\$ 13.120,00	R\$ 629.760,00
	7	Impressões Monocromáticas A4	---	Valor da cópia/impressão P&B excedente.	1.000	48.000	R\$ 0,1094	R\$ 109,40	R\$ 5.251,00
	8	Impressões Coloridas A4	---	Valor da cópia/impressão colorida excedente.	400	19.200	R\$ 2,0322	R\$ 812,88	R\$ 39.018,24
VALOR TOTAL								R\$ 23.228,28	R\$ 1.114.957,44

SR/PF/BA

GRUPO	ITEM	TIPO DO EQUIPAMENTO/ TIPO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO (UNIDADES)	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA MENSAL (PÁGINAS)	ESTIMATIVA PARA 48 MESES (PÁGINAS)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA 48 MESES
3	9	Tipo 1: Multifuncional laser ou LED monocromática, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	106	Valor da impressão P&B, dentro da franquia, para impressora monocromática A4.	69.891	3.354.768	R\$ 0,9186	R\$ 64.201,87	R\$ 3.081.689,88
	10	Tipo 2: Multifuncional laser ou LED colorida, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	36	Valor da impressão colorida, dentro da franquia, para impressora policromática A4.	1.250	60.000	R\$ 16,4000	R\$ 20.500,00	R\$ 984.000,00
	11	Impressões Monocromáticas A4	---	Valor da cópia/impressão P&B excedente.	46.827	2.247.696	R\$ 0,1094	R\$ 5.122,87	R\$ 245.897,94
	12	Impressões Coloridas A4	---	Valor da cópia/impressão colorida excedente.	838	40.224	R\$ 2,0322	R\$ 1.702,98	R\$ 81.743,21
VALOR TOTAL								R\$ 91.527,73	R\$ 4.393.331,04

SR/PF/GO

GRUPO	ITEM	TIPO DO EQUIPAMENTO/ TIPO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO (UNIDADES)	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA MENSAL (PÁGINAS)	ESTIMATIVA PARA 48 MESES (PÁGINAS)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA 48 MESES
4	13	Tipo 1: Multifuncional laser ou LED monocromática, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	98	Valor da impressão P&B, dentro da franquia, para impressora monocromática A4.	9.540	457.920	R\$ 0,9186	R\$ 8.763,44	R\$ 420.645,31
	14	Tipo 2: Multifuncional laser ou LED colorida, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	20	Valor da impressão colorida, dentro da franquia, para impressora policromática A4.	672	32.256	R\$ 16,4000	R\$ 11.020,80	R\$ 528.998,40
	15	Impressões Monocromáticas A4	---	Valor da cópia/impressão P&B excedente.	6.360	305.280	R\$ 0,1094	R\$ 695,78	R\$ 33.397,63
	16	Impressões Coloridas A4	---	Valor da cópia/impressão colorida excedente.	448	21.504	R\$ 2,0322	R\$ 910,43	R\$ 43.700,43
VALOR TOTAL								R\$ 21.390,45	R\$ 1.026.741,77

SR/PF/AC

--

GRUPO	ITEM	TIPO DO EQUIPAMENTO/ TIPO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO (UNIDADES)	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA MENSAL (PÁGINAS)	ESTIMATIVA PARA 48 MESES (PÁGINAS)	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA 48 MESES
5	17	Tipo 1: Multifuncional laser ou LED monocromática, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	50	Valor da impressão P&B, dentro da franquia, para impressora monocromática A4.	2.000	96.000	R\$ 0,9186	R\$ 1.837,20	R\$ 88.185,60
	18	Tipo 2: Multifuncional laser ou LED colorida, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	30	Valor da impressão colorida, dentro da franquia, para impressora policromática A4.	50	2.400	R\$ 16,4000	R\$ 820,00	R\$ 39.360,00
	19	Impressões Monocromáticas A4	---	Valor da cópia/impressão P&B excedente.	7.000	336.000	R\$ 0,1094	R\$ 765,80	R\$ 36.758,40
	20	Impressões Coloridas A4	---	Valor da cópia/impressão colorida excedente.	450	21.600	R\$ 2,0322	R\$ 914,49	R\$ 43.895,52
VALOR TOTAL								R\$ 4.337,49	R\$ 208.199,52

Total Geral - Gerenciador e Participantes

Valor Mensal	Valor 48 Meses
R\$ 257.953,30	R\$ 12.381.758,39

2.1.1. Os endereços onde as máquinas serão instaladas constam no item 4.16.2. deste documento;

2.1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de *outsourcing* de impressão;

2.1.3. Os quantitativos dos itens são os discriminados na tabela acima;

2.1.3.1 A contratante se compromete a contratar, de imediato, o mínimo de 30% do quantitativo total de equipamentos expresso na tabela acima;

2.1.4. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário;

2.1.5. O prazo de vigência da Ata será de 12 (doze) meses. O contrato firmado será de 48 (quarenta e oito) meses, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993;

2.1.6. Conforme disposto na Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que instituiu o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal, para o valor unitário de página excedente é recomendado que haja apenas um valor unitário único por tipo de impressão (monocromática e policromática) e por tamanho de papel, que deve ser inferior ao menor valor unitário de página impressa dentro da franquia mensal. Como a amortização já ocorreu no custo da página impressa dentro da franquia, não há justificativa para que o custo da página excedente à franquia seja igual ou superior ao praticado dentro da franquia. Geralmente este valor do excedente tem variado entre 33% a 80% do valor cobrado pela página impressa dentro da franquia, nas contratações de outsourcing com a Administração Pública.

2.1.7. Para atender o objeto deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos novos, genuínos, de primeiro uso, em linha de produção do fabricante, não remanufaturados, sem uso anterior, lacrados de fábrica, não reconicionados e em linha de produção;

2.1.8. Somente será aceito, no máximo, 1 (um) fabricante de impressoras multifuncionais para os tipos 1 e 2 (multifuncional monocromática A4, multifuncional policromática A4), visando uma melhor padronização do parque de impressão da contratante;

2.1.9. Os licitantes poderão ofertar equipamentos com especificações superiores às listadas na tabela acima. Entretanto, não deverão ser aceitas repactuações posteriores cuja justificativa seja de fornecimento de equipamentos com especificação superior ao que foi demandado pelo órgão, em atendimento à Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que instituiu o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;

2.1.10. A Contratada deverá apresentar declaração, em papel timbrado, emitida pelo fabricante ou distribuidor dos equipamentos, informando que os mesmos atendem todas as características técnicas, possuem todas as funcionalidades exigidas neste Termo de Referência e que se encontram em linha de produção;

2.1.11. Todos os equipamentos deverão possuir garantia, serviços de manutenção corretiva e preventiva, fornecimento de peças e consumíveis necessários (toner, revelador, cilindro ou belt, bobinas, etc), sendo que todos os suprimentos e peças sejam originais do fabricante dos equipamentos instalados, exceto papel, serviços de gestão, controle e operacionalização da solução durante toda a vigência contratual;

2.1.12. A presente contratação abrange instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva e com reposição de peças;

2.1.13. A CONTRATADA deverá fornecer todos os suprimentos e consumíveis (toner, revelador, cilindro ou *belt*, bobinas, kit de manutenção etc.) novos, com exceção de papel, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos instalados;

2.1.14. A CONTRATADA deverá fornecer software com solução de gerenciamento, monitoramento *on-line* e administração do serviço contratado;

2.1.15. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento de técnicos e suporte aos usuários da solução.

2.1.16. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra e em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

2.1.16.1. Os serviços ora abordados são considerados de natureza continuada porque sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e a necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. Também possuem padrões de desempenho e qualidade

que podem ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais do mercado e por isso se enquadram como serviços comuns, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002 e do inciso II do art. 3º do Decreto nº 10.024/2019.

2.1.17. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no artigo 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada;

2.1.18. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. As justificativas da contratação encontram-se pormenorizadas em Tópico específico dos Estudos Preliminares, apêndice desse Termo de Referência;

3.1.2. Os Estudos Preliminares foram elaborados antes de serem necessários adequações e ajustes nos parâmetros da contratação. Em caso de divergência entre as disposições dos Estudos Preliminares e as deste Termo de Referência, prevalecem as dispostas neste Termo de Referência. As alterações que se fizeram necessárias entre o momento da elaboração dos Estudos Preliminares e a publicação deste Termo de Referência não invalidam as justificativas e o objetivo da contratação.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AO PDTIC <2020-2021>			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A9	Adquirir scanners, impressoras e respectivos suprimentos.	N8	Impressão e escaneamento de documentos diversos.
A10	Contratar e manter serviço/solução de impressão, plotagem e digitalização.		

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
176	Outsourcing de Impressão

3.3. Estimativa da demanda - SR/PF/RJ

QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS POR UNIDADE		
UNIDADE	TIPO 1 P&B A4	TIPO 2 colorida A4
SR/PF/RJ	90	20
AEROPORTO JACAREPAGUÁ	2	0
DEAER/SR/PF/RJ	4	0
DEAIN/SR/PF/RJ	8	1
DELEMIG/SR/PF/RJ	10	1
DPF/ARS/RJ	6	1
DPF/GOY/RJ	8	2
DPF/MCE/RJ	11	2
DPF/NIG/RJ	13	2
DPF/NRI/RJ	10	2
DPF/VRA/RJ	10	2
BASE DRE	2	1
NEPOM	2	0
NEPOM ANGRA DOS REIS	3	0
NFTI/SR/PF/RJ	2	0
PEP CABO FRIO	5	1
PEP CAMPOS	2	0

PEP LEBLON	2	0
PEP NITERÓI	6	0
PEP PARK SUL	4	0
PEP RIO SUL	2	0
PEP VIA PARQUE	3	0
PORTO DE ITAGUAÍ	2	0
POSPET/DPF/NIG/RJ	3	0
POSTO DELEPAT CORREIOS	3	0
POSTO DELEPAT CABO FRIO	1	0
TOTAL	214	35

A Memória de Cálculo, que justifica as quantidades de equipamentos solicitadas, com registro dos respectivos volumes e características do objeto, encontra-se anexada ao presente processo no documento SEI nº 24547663.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

Cabe aqui a justificativa em relação ao não parcelamento formal do objeto, visto que a regra a ser observada pela Administração nas licitações é a do parcelamento do objeto, conforme disposto no § 1º do Art. 23 da Lei nº 8.666/1993. No parcelamento formal é imprescindível que a divisão do objeto seja técnica e economicamente viável e não represente perda de economia de escala (Súmula 247 do TCU). O órgão licitante poderá dividir a pretensão contratual em itens ou em lotes (grupo de itens), quando técnica e economicamente viável, visando maior competitividade.

As demandas da SR/PF/RJ e suas unidades descentralizadas, separadamente, não possuem atratividade econômica para o mercado de outsourcing de impressão e licitá-los em separado aumentaria significativamente os custos operacionais da empresa vencedora, aumentando, assim, os valores contratuais.

Além da economia financeira para a Administração Pública pelo menor valor contratual pretendido, a unificação das contratações das unidades com sua respectiva sede evita a multiplicidade de contratos a serem geridos, o que racionaliza o uso dos recursos humanos.

Portanto, o parcelamento do objeto em tela acarretaria perda na economia de escala e demandaria maior complexidade gerencial e administrativa na gestão e fiscalização do(s) contrato(s) por parte da contratante.

Dessa forma, levando-se em consideração os princípios administrativos da economicidade e eficiência, é recomendável que sejam unidas as demandas das unidades descentralizadas com a Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio de Janeiro (SR/PF/RJ), conforme tabela a seguir, de forma que o vencedor possa diluir os seus gastos e, consequentemente, seus preços para a Administração Pública, assim como, para permitir uma gestão centralizada dos contratos oriundos da contratação em tela.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1 Reduzir o tempo de atendimento das solicitações de serviços, reparos ou manutenções, acarretando na obtenção de melhoria nos índices de disponibilidade dos equipamentos;

3.5.2 Reduzir a necessidade de investimentos futuros com a aquisição ou reaquisição direta de equipamentos multifuncionais;

3.5.3 Reduzir as despesas com insumos dos equipamentos de impressão/cópia/digitalização. O alto grau de escalabilidade proporciona redução de custos com os insumos e materiais consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, em razão de serem adquiridos em larga escala pelo prestador de serviço contratado;

3.5.4 Reduzir os custos por atender as necessidades do órgão de forma exclusiva e setorializada, o que facilita enormemente o correto dimensionamento das necessidades.

3.5.5 Atualização tecnológica dos equipamentos, tanto de impressão quanto de digitalização e cópia de documentos, com a contratação de equipamentos novos, com recursos atualizados e aderentes às novas versões de sistemas operacionais e novos hardwares de estação de trabalho e servidores de rede e de arquivos;

3.5.6 Garantir o serviço de impressão, cópia e digitalização para as unidades da SR/PF/RJ e suas unidades descentralizadas;

3.5.7 Manutenção da padronização do parque de impressão da Polícia Federal na SR/PF/RJ e suas unidades descentralizadas. A manutenção de equipamentos padronizados e uniformes possibilita maior controle e significativa redução de gastos posteriores com suporte técnico e com a reposição de consumíveis, visto que são os mesmos e podem ser fornecidos em larga escala, em detrimento a um parque não uniforme, em termos comparativos;

3.5.8 Maior disponibilidade dos servidores (recursos humanos) da Polícia Federal, por haver menor envolvimento das áreas de logística e de TIC da instituição, visto que não haverá a necessidade de um controle tão dispendioso e complexo quanto o necessário para gerir um novo parque próprio do tamanho estimado;

3.5.9 Agregar qualidade, segurança, menor tolerância a falhas e escalabilidade aos serviços de impressão, cópia e digitalização;

3.5.10 Alcançar benefícios ambientais, pois ao utilizar um modelo de contratação como o ora proposto, de outsourcing de impressão propriamente dito, serão adotados requisitos, critérios e práticas de sustentabilidade ambiental em cumprimento à legislação vigente.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

ID	DESCRIÇÃO
1.	Garantir a continuidade das atividades de impressão/cópia/digitalização de documentos;

2.	Garantir a continuidade dos serviços executados pelos usuários da SR/PF/RJ e de suas unidades descentralizadas;
3.	Garantir a qualidade, o desempenho e a alta disponibilidade das informações e dos equipamentos da SR/PF/RJ e suas unidades descentralizadas;
4.	Garantir acesso aos usuários às diversas soluções tecnológicas de impressão e reprodução de documentos;
5.	Manter a manutenção da qualidade e velocidade de impressão e reprodução de documentos;
6.	Manter os recursos tecnológicos atualizados e padronizados;
7.	Garantir atualizações, correções e evoluções durante o período de vigência do contrato;
8.	Otimizar e disponibilizar recursos de impressão e reprodução.

4.1.1. A descrição da solução, conforme minudenciado no Estudo Técnico Preliminar, abrange o fornecimento de solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa para a Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro (SR/PF/RJ) e suas unidades Descentralizadas, através de outsourcing de impressão – modalidade franquia de páginas mais excedente.

4.1.1.1 São de responsabilidade da Contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade de equipamentos novos e de primeiro uso, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva, treinamento de usuários e reposição de peças e insumos/consumíveis (exceto papel);

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A contratada deve ministrar treinamento (curso de capacitação), na forma presencial, para, no mínimo, 06 (seis) funcionários da contratante a fim de capacitá-los a utilizar os equipamentos instalados, o sistema de Gerenciamento de Ativo e Bilhetagem de Páginas, o sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço e outros sistemas relacionados à utilização das impressoras na solução contratada;

4.2.2. O treinamento para utilização do sistema de Gerenciamento de Ativo e Bilhetagem de Páginas deverá atender aos seguintes requisitos:

4.2.2.1. Ser ministrado nas dependências da CONTRATANTE, com carga horária mínima de 06 (seis) horas, sendo executado 3 (três) horas por dia, em período da manhã ou tarde, pela CONTRATADA;

4.2.2.2. Ser voltado para os técnicos do STI/SR/PF/RJ e deverá prever a forma de instalação e configuração do sistema de bilhetagem e outros recursos necessários, inclusive a instalação de *softwares* no computador destinado ao sistema;

4.2.2.3. Informar e detalhar as facilidades dos menus e submenus, as formas de utilização dos recursos do sistema, as configurações possíveis, as formas de consultas, a exportação dos arquivos gerados das consultas, a forma da geração de relatório, ajustes na configuração e as facilidades do sistema de bilhetagem como, por exemplo, o envio de mensagens e alertas;

4.2.2.4. Exemplificar o processo de configurações das facilidades do sistema e extração dos relatórios.

4.2.3. O treinamento para operação dos equipamentos deverá atender aos seguintes requisitos:

4.2.3.1. O conteúdo programático deverá abranger exercícios práticos de configuração dos equipamentos, com carga horária mínima de 06 (seis) horas, sendo executada 3 (três) horas por dia, em período da manhã ou da tarde, nas dependências da CONTRATANTE;

4.2.3.2. A transferência de conhecimento operacional, a cargo da empresa contratada, deverá propiciar a parametrização, o gerenciamento e administração dos equipamentos, contabilização das impressões, a instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como cópia, digitalização e utilização de software de OCR, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da solução implantada;

4.2.3.3. O conteúdo programático do treinamento deve prever todas as funções necessárias para a correta operação e prestação dos serviços previstos por parte dos usuários, contemplando, no mínimo, instruções para utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos dos equipamentos e sistemas disponibilizados.

4.2.4. O treinamento para utilização do sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço deverá atender aos seguintes requisitos:

4.2.4.1. Ser ministrado nas dependências da CONTRATANTE, com carga horária mínima de 04 (quatro) horas, sendo executado 2 (duas) horas por dia, em período da manhã ou tarde, pela CONTRATADA;

4.2.4.2. Ser voltado para os técnicos do STI/SR/PF/RJ que atuarão como agentes multiplicadores aos demais usuários da contratante;

4.2.4.3. Abranger como assunto didático as principais funções do sistema, tais como abertura, reabertura, consulta de andamento de ordens de serviço, geração de relatórios, fluxo de atendimento das ordens de serviço e demais funcionalidades consideradas relevantes pela contratada.

4.2.5. Deve ser disponibilizado um canal de comunicação direta entre a Contratante e a Contratada para esclarecimento de dúvidas no que diz respeito ao conteúdo dos treinamentos;

4.2.6. Deverá ser disponibilizado à equipe de atendimento a usuários (níveis 1 e 2) da Contratante e, caso necessário, aos demais usuários, documento para consulta com resoluções de problemas mais comuns, estilo FAQ (*Frequently Asked Questions*);

4.2.7. Todos os treinamentos ministrados pela contratada deverão fornecer, aos alunos, material didático, na língua portuguesa, com todo o conteúdo programático das aulas;

4.2.8. O treinamento deve ser ministrado em até 5 (cinco) dias úteis após a instalação das máquinas;

4.2.9. Os custos dos treinamentos deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários da proposta comercial.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, que dispõe sobre o processo de contratações de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP);

4.3.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 31/2021, que traz alterações na Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019;

4.3.3. Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que instituiu o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal, cujo seu Capítulo I, Art. 3º, prevê que “O modelo de contratação de serviços de outsourcing de impressão é de utilização obrigatória”.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1 A contratada deverá assegurar, durante a vigência do contrato, assistência técnica total aos equipamentos;

4.4.2 A assistência técnica abrange todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, remanejamento e alteração da localização de equipamentos, softwares, firmware e demais aplicativos com vistas a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, sem ônus adicional à CONTRATANTE;

4.4.3 A empresa contratada deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação,

quando solicitado pelos usuários, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis para remanejamento interno à unidade da SR/PF/RJ na qual esteja instalada e no prazo de 96 (noventa e seis) horas úteis para remanejamento entre unidades, com avaliação do fiscal técnico, sendo as despesas de embalagens, seguro, transporte e reinstalação do equipamento por conta da CONTRATADA.

4.4.4 O suporte técnico abrange orientações ao usuário para solucionar eventuais problemas de fácil solução;

4.4.5 A assistência técnica e o suporte técnico serão operacionalizados por meio de estrutura de central de suporte, com técnicos disponíveis e estoque de peças para reposição de equipamentos ou elementos defeituosos;

4.4.6 Os serviços de reposição dos componentes de manutenção corretiva ou preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados, exclusivamente, pelos profissionais da empresa contratada, devendo-se respeitar os prazos de atendimentos descritos neste Termo de Referência.

4.4.7 Assistência Técnica de Manutenção Preventiva:

4.4.7.1 Para efeitos desta contratação, considera-se manutenção preventiva aquela realizada a fim de prevenir problemas e indisponibilidade da prestação dos serviços. Incluem-se tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, entre outras, conforme recomendação do fabricante;

4.4.7.2 As manutenções preventivas deverão ocorrer de acordo com a orientação de cada fabricante e ficará a cargo da empresa CONTRATADA a gestão e periodicidade.

4.4.8 A manutenção preventiva compreenderá:

4.4.9 Procedimentos destinados a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, conforme mencionado no subitem anterior;

4.4.10 Atualização de *softwares*, *firmware*, e demais aplicativos às novas versões que vierem a ser disponibilizadas no mercado, bem como a aplicação de correções mandatórias, sem que isso implique em qualquer ônus para o contrato;

4.4.11 Reuniões gerenciais periódicas, a critério da contratante, para avaliação e acompanhamento dos serviços de manutenção e suporte técnico;

4.4.12 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;

4.4.13 Elaboração de relatório conforme descrito no subitem 4.15.1

4.4.14 A execução dos serviços de manutenção preventiva deverá acontecer no local da contratante, onde a máquina está instalada;

4.4.15 A contratada, na figura do Responsável Técnico tratado no subitem 4.4.45, deverá elaborar Planos de Suporte Técnico mensais e anuais para detalhar as rotinas de manutenção preventiva;

4.4.16 O detalhamento das rotinas deve conter, no mínimo, a periodicidade de sua realização, os procedimentos que serão realizados em cada evento de manutenção preventiva e o tempo estimado para realização de cada procedimento;

4.4.17 Os primeiros Planos de Suporte Técnico (relativos aos primeiros doze meses) devem ser elaborados no prazo de 30 dias corridos a partir do término da instalação dos equipamentos;

4.4.18 A realização da manutenção preventiva não depende da abertura de chamado. Ela deverá ser realizada periodicamente, de acordo com o determinado nos Planos de Suporte Técnico, que, por sua vez, deverão se basear, no que couber, nas disposições dos fabricantes dos equipamentos;

4.4.19 Caso, durante a manutenção preventiva, seja constatado um problema que necessite da realização de manutenção corretiva, o técnico que está realizando o atendimento preventivo deverá abrir imediatamente um chamado de manutenção corretiva e, a partir deste momento, começarão a valer os prazos e procedimentos descritos no subitem a seguir.

4.4.20 Assistência Técnica de Manutenção Corretiva:

4.4.21 Uma vez instalados os equipamentos, conforme descrito no subitem 4.5.1, a contratada deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, que deve incluir, quando necessário: reposição de peças, reinstalação de equipamentos (e seus respectivos softwares) e a substituição de equipamentos, caso seja detectado defeito insanável;

4.4.22 A manutenção corretiva depende de abertura de chamado, da forma descrita nos subitens 4.4.38 e 4.4.39;

4.4.23 A execução dos serviços de manutenção corretiva deverá acontecer no local da contratante onde a máquina está instalada;

4.4.24 Nos casos em que se comprovar ser necessário deslocar o equipamento para realizar a manutenção, a Contratada deverá proceder à substituição do equipamento pendente de assistência técnica por outro de sua propriedade, em perfeito funcionamento, com características iguais ou superiores, dentro das mesmas especificações e com as mesmas funcionalidades, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, contado do início do atendimento, sem ônus para a Contratante;

4.4.25 O atendimento no local onde as máquinas estão instaladas deve se iniciar em até de 8 (oito) horas úteis, contados a partir da abertura do chamado para as seguintes unidades discriminadas na tabela do item 4.16.2: SR/PF/RJ, DEAER/SR/PF/RJ, DEAIN/SR/PF/RJ, DELEMIG/SR/PF/RJ, DPF/NIG/RJ, DPF/NRI/RJ, NFTI/SR/PF/RJ, PEP LEBLON, PEP NITERÓI, PEP RIO SUL, PEP VIA PARQUE SHOPPING, POSTO CORREIOS/DELEPAT,. Para as demais unidades da referida tabela (DPF/ARS/RJ, DPF/GOY/RJ, DPF/MCE/RJ, DPF/VRA/RJ, NEPOM ANGRA DOS REIS, PEP CABO FRIO, PEP CAMPOS, PEP SHOPPING PARK SUL, PORTO DE ITAGUAÍ, POSPET/DPF/NIG/RJ, POSTO DELEPAT CABO FRIO), esse prazo é de até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contados a partir da abertura do chamado;

4.4.26 O início do atendimento será considerado quando o técnico da Contratada se apresentar no setor da unidade da Polícia Federal que abriu o chamado, ocasião na qual serão anotados a data, a hora, o nome por extenso e recolhidas as assinaturas tanto do técnico da contratada quanto do representante da contratante designado para acompanhar a manutenção do equipamento;

4.4.27 O prazo para a resolução de qualquer problema é de 16 (dezesesseis) horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado;

4.4.28 O prazo mencionado acima se aplica para manutenções sem ou com troca de peças;

4.4.29 A critério da Contratante, em caso de dificuldade no cumprimento do prazo de solução do chamado em razão de dependência da substituição de peças, desde que motivadamente justificado, poderá ser concedido prazo adicional de até 8 (oito) horas úteis para a solução, sem que haja penalização.

4.4.30 Para os casos em que se necessitem deslocamento da máquina, a contratada terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para a realização das devidas verificações e devolução do equipamento, em perfeito estado de funcionamento. Nesse caso, após a devida autorização da contratante, deverá ser repassado à equipe de fiscalização, no ato da remoção, o registro do contador do hardware, bem como o motivo de sua remoção;

4.4.31 Findo o prazo a que se refere o subitem anterior e não tendo sido realizados, pela contratada, os reparos necessários com a devolução do equipamento em funcionamento, estará caracterizada a necessidade de substituição definitiva do mesmo. Os procedimentos de substituição deverão atender ao disposto no subitem 4.15.10 deste documento;

4.4.32 O prazo de 15 dias a que se refere o subitem 4.4.30 poderá ser prorrogado, a critério do Contratante e desde que devidamente justificado pela contratada;

4.4.33 Resolvido o problema relacionado ao chamado aberto, o técnico da Contratada se apresentará ao representante da Polícia Federal que atestou sua chegada. Novamente será anotada a data, a hora, o nome por extenso e a assinatura do colaborador ou servidor que atestou a solução do problema para que se proceda ao fechamento do chamado;

4.4.34 Considerar-se-á realizada a manutenção corretiva quando o equipamento tiver retomado a operação de forma completa ou, sendo impossível a restauração completa do equipamento, a empresa procederá sua substituição por outro, com especificações técnicas iguais ou superiores;

4.4.35 O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados, não obstante o disposto no subitem 4.15.10.1. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema (abertura original do chamado), inclusive para efeito de mensuração de indicadores de nível de serviço;

4.4.36 O usuário responsável pela abertura do chamado será notificado do seu fechamento e poderá, por meio do sistema de gerenciamento de suporte técnico, homologar o serviço prestado ou reabrir o chamado, caso a solicitação inicial não tenha sido atendida. No caso de reabertura do chamado, o prazo de atendimento continuará a ser contado para fins de mensuração de níveis de serviço até que a solicitação inicial tenha sido atendida.

4.4.37 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.

4.4.38 Estrutura e Funcionamento do Suporte Técnico:

4.4.39 Para efeito de concretização das manutenções preventivas e corretivas e para o atendimento das outras demandas concernentes ao objeto desta licitação, a contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais de contato:

- a) Telefones convencionais ou 0800, de segunda a sexta, de 09 às 18h;
- b) Correio Eletrônico;
- c) Sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço (O.S.) - Portal web.

4.4.40 Os serviços dos canais de atendimento e suas estruturas deverão funcionar fora das instalações da contratante;

4.4.41 Caberá à empresa a ser contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os níveis de serviço (Acordo de Níveis de Serviços) determinados neste Termo de Referência;

4.4.42 Os canais supracitados serão utilizados para abertura de chamados diversos (manutenção, reclamação, esclarecimentos, etc), controle de chamados e mandamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência à equipe de tecnologia e suporte interno da contratante, exclusivamente em relação ao escopo desta contratação;

4.4.43 Os chamados para assistência ou suporte técnicos serão atendidos em regime 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana) das 08h às 18h, ininterruptamente, nos dias úteis;

4.4.44 No momento da abertura do chamado a empresa contratada deverá fornecer à CONTRATANTE um número único de identificação do chamado;

4.4.45 Não obstante a disponibilização dos canais mencionados no subitem 4.4.39, a empresa deverá nomear formalmente um Responsável Técnico (ou Gerente de Suporte), que responderá pelo aspecto técnico de todos os contatos que serão feitos entre a contratada e a contratante e deverá ser profissional capacitado nos produtos objeto deste Termo de Referência;

4.4.46 A cargo do Responsável Técnico estarão:

- a) O acompanhamento de todas as demandas;
- b) A elaboração de qualquer documentação técnica relativa aos serviços, incluindo-se os Planos de Suporte Técnico mensal e anual;
- c) A coordenação da equipe de técnicos especialistas que efetivamente realizarão as manutenções e a resolução das demandas, que, por sua vez, também deverá ser composta de profissionais capacitados nos produtos objeto deste Termo de Referência;

4.4.47 Os técnicos especialistas, responsáveis pelas manutenções e resolução das demandas, deverão possuir os seguintes perfis de conhecimentos:

- a) Ensino Médio completo;
- b) Curso em Eletrotécnica, Eletrônica, Mecatrônica ou afins;
- c) Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em manutenção de impressoras a laser;
- d) Demais conhecimentos técnicos necessários à prestação dos serviços.

4.4.48 O suporte técnico presencial (atendimento de 2º nível) será acionado pela contratada quando não for possível o atendimento não presencial (1º nível) e abrangerá, em uma lista não exaustiva, os seguintes serviços:

- a) Orientações, esclarecimentos de dúvidas, implementação de configurações e informações aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos equipamentos e acessórios de impressão, cópia e digitalização;
- b) Substituição de cilindros, fusores e outros suprimentos necessários à boa qualidade das páginas impressas/copiadas;
- c) Substituição de peças elétricas, eletrônicas, mecânicas, de acabamento e componentes acessórios (tais como cabos de força, estabilizadores e bandejas);
- d) Auxiliar na resolução de problemas de travamento de papéis e etiquetas nos rolos pressores;
- e) Substituição de equipamentos;
- f) Instalação de estabilizadores, quando necessária adequação dos equipamentos à tensão elétrica da contratante.

4.4.49 Os custos relativos ao suporte técnico presencial deverão estar embutidos nos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente.

4.4.50 Reposição de Peças, Insumos e Consumíveis

4.4.51 As peças, insumos, consumíveis e componentes trocados deverão ser novos (não utilizados ou recondicionados) e genuínos, do mesmo fabricante do equipamento instalado e deverão ter especificação igual ou superior à substituída;

4.4.52 Os cartuchos ou toners devem ser originais;

4.4.53 De forma a garantir que as peças, insumos, consumíveis e componentes fornecidos sejam novos, genuínos e do mesmo fabricante do equipamento instalado, a Contratada deverá fornecê-los em suas embalagens originais lacradas e acompanhados da nota fiscal;

4.4.54 A abertura das embalagens das peças, insumos, consumíveis e componentes só deverá acontecer na presença de representante da Contratante;

4.4.55 Qualquer indicação de violação do invólucro da peça/insumo/consumível/componente o tornará passível de rejeição.

4.4.56 A Contratada deverá recolher todos os cartuchos de toners vazios, cilindros ou quaisquer peças substituídas com desgastes pelo uso do equipamento, observado o disposto subitem 4.7.4, sob pena de sofrer sanções contratuais, caso assim não proceda;

4.4.57 A Contratada deverá garantir estoque em quantidade suficiente para atender à demanda da contratante por um período mínimo de 01 (um) mês e efetuar a reposição proativa dos suprimentos necessários à produção mensal de cópias e impressão de páginas (*toner*, revelador, cilindro ou *belt*, bobinas), tendo como base a sua durabilidade e a quantidade de cópias dos modelos de equipamentos;

4.4.58 O nível dos suprimentos deve ser constantemente verificado por meio do software de gerenciamento da solução;

4.4.59 Nenhum equipamento deve ficar inativo por falta de suprimentos por período superior a 8 (oito) horas úteis.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1 Início da Execução dos Serviços, Entregas dos Equipamentos e Instalação:

4.5.2 O início da execução dos serviços se dará com a assinatura do contrato, a partir da qual deverá acontecer a entrega e a instalação dos equipamentos pela contratada;

4.5.3 A empresa contratada será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário no tocante a qualidade e níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

4.5.4 A contratada deverá entregar os equipamentos e softwares no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos após a aceitação dos equipamentos e sistemas/software apresentados, conforme item 4.14;

4.5.5 Junto com os equipamentos devem ser entregues os respectivos manuais de operação, em português, sem ônus para a contratante.

4.5.6 A entrega dos equipamentos deve ser agendada nas respectivas unidades da SR/PF/RJ, nos telefones constantes no subitem 4.16.2. deste documento, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, sob o risco de não ser autorizada;

4.5.7 Todas as despesas envolvidas para a execução da presente contratação ocorrerão por conta da contratada, sem qualquer ônus adicional para a contratante, inclusive as despesas de envio e retorno de profissionais técnicos para execução dos serviços e a retirada e devolução dos equipamentos para realização da assistência técnica fora das dependências da CONTRATANTE;

4.5.8 O transporte dos equipamentos, em suas embalagens originais e lacradas, até o local especificado pela contratante no dia da entrega será de inteira responsabilidade da contratada, inclusive no que se refere a seguro, impostos, frete, carga, descarga e embalagem;

4.5.9 A instalação dos equipamentos deverá se iniciar no primeiro dia útil subsequente à entrega e deverá ser finalizada, com todos os equipamentos em pleno funcionamento, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, considerando todos os locais a serem atendidos;

4.5.10 A desembalagem e instalação dos equipamentos e componentes devem ser realizadas pela empresa contratada, em dias úteis, dentro do horário comercial (no período de 8h a 17h). A verificação quanto ao estado dos equipamentos após o transporte e eventuais danos ocorridos será de exclusiva responsabilidade da empresa contratada e deverão ser reparados pela contratada, sem qualquer solidariedade por parte da CONTRATANTE;

4.5.11 Os equipamentos apenas serão considerados entregues quando estiverem em pleno funcionamento. Enquanto um equipamento não estiver em funcionamento, a empresa será considerada em atraso com relação àquela entrega (se passado o prazo aqui mencionado), podendo incorrer em multa por atraso na execução do objeto;

4.5.12 A empresa contratada deverá disponibilizar o seu preposto técnico durante o processo de instalação dos equipamentos para que o mesmo possa se dedicar à passagem do conhecimento, tirar as dúvidas apresentadas pela contratada e, após, emitir relatório de instalação do(s) equipamento(s).

4.5.13 Os locais exatos (setor, andar, sala, etc) da instalação dos equipamentos será informado pelo representante da Contratada, no momento da instalação;

4.5.14 O prazo para instalação dos equipamentos também poderá ser prorrogado, desde que solicitado pela Contratada, antes do seu término e aprovado pela Contratante;

4.5.15 Os equipamentos deverão ser identificados (com padrão de nomenclatura dos equipamentos definido pela contratante), de modo a facilitar o processo de abertura de chamados de manutenção técnica pelos usuários.

4.5.16 A contratada deverá providenciar todas as licenças que possibilitam o acesso às funcionalidades dos equipamentos exigidas na presente contratação, sem custo adicional ao contrato. Todas as funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante deverão estar disponíveis e configuradas;

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. Os recursos de TIC da solução não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos e técnicos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação ora pretendida.;

4.6.2. A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico ou dados que contemplem configurações e regras de segurança aplicadas nos sistemas implantados na rede da Polícia Federal;

4.6.3. Todos os perfis de acesso ou caixas postais eventualmente concedidos à CONTRATADA em virtude da implantação da solução deverão ser imediatamente excluídos após o término dos trabalhos;

4.6.4. Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações, dados e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

4.6.5. Qualquer anormalidade verificada no curso da prestação de serviços será imediatamente comunicada ao STI/SR/PF/RJ, que será imediatamente cientificado, por escrito, sobre qualquer ocorrência, em detalhes.

4.6.6. A CONTRATADA deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da Polícia Federal, sendo vedada a sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal, de acordo com os termos constantes do Termo de Compromisso.

4.6.7. Todas as informações obtidas ou extraídas quando da execução dos serviços contratados deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

4.6.8. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela Polícia Federal, ou oriundos das informações, que forem manuseados e utilizados, são de propriedade exclusiva da Polícia Federal, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como de seus executores, sem expressa autorização formal e escrita.

4.6.9. Nos casos de substituição de equipamentos que possuem dispositivos ou 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 higienização (exclusão) dos dados, previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por servidor da Polícia Federal e demais unidades vinculadas. O ateste para esta atividade será emitido por servidor habilitado, após a realização e confirmação da operação.

4.6.10. Aderir e cumprir à Política de Segurança da Informação e Comunicações da Polícia Federal, em Termo de Compromisso relativo a esta, a ser assinado pelo representante da CONTRATADA, bem como Termo de Ciência e Sigilo a ser assinado por todos os funcionários da CONTRATADA que tiverem acesso a informações ou dependências da SR/PF/RJ e todas as suas unidades descentralizadas.

4.6.11. A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do Contrato que deverão ter acesso às instalações da SR/PF/RJ e suas unidades descentralizadas, bem como os referidos Termos assinados.

4.6.12. Caberá ao preposto manter esta lista atualizada sempre que um novo profissional necessitar de acesso às dependências da Polícia Federal. A lista deverá conter nome completo, número de identidade ou número da matrícula e CPF.

4.6.13. Todos os profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços deverão portar crachá de identificação da empresa para acesso às unidades da Polícia Federal.

4.6.14. Toda instalação e manutenção nos equipamentos da CONTRATADA deverá ser acompanhada por representante da CONTRATANTE.

4.6.15. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade sobre todos os possíveis danos riscos e/ou materiais causados à Polícia Federal ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

4.6.16. A CONTRATADA deve comunicar formalmente e imediatamente ao representante do STI/SR/PF/RJ qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

4.6.17. Todo e qualquer acesso realizado remotamente pela CONTRATADA ao software de bilhetagem será previamente autorizado, acompanhado e monitorado pelo gestor do Contrato ou seu substituto, ou pelos fiscais setoriais e seus substitutos.

4.6.18. Qualquer liberação de porta de comunicação para acesso externo ou para os sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem da solução deverão passar pela análise do STI/SR/PF/RJ.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1 Critérios de Sustentabilidade

4.7.2 A contratada será responsável pela logística reversa, devendo a mesma obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, Lei nº 12.305/2010 (Política nacional de resíduos sólidos) e o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012;

4.7.3 De modo a atender as disposições de logística reversa, a empresa deverá fornecer o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação supracitada;

4.7.4 No caso da logística reversa, a empresa contratada deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o recolhimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de

reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser acordada com o órgão contratante, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências das instituições públicas;

4.7.5 Na execução das disposições estabelecidas no subitem anterior, a Contratada deve respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

4.7.6 Todos os descartes (cartuchos, toners e demais suprimentos) deverão ser realizados pela contratada, segundo as recomendações normativas sobre o assunto, dando um fim responsável a tais matérias de tal forma que cause o menor impacto possível, de acordo com as boas práticas de preservação do meio ambiente;

4.7.7 A periodicidade desse recolhimento deverá ser mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências da SR/PF/RJ, bem como em suas unidades descentralizadas

4.7.8 Não estão previstas neste processo as condições de participação de empresas reunidas em consórcio, vez que a experiência prática demonstra que as licitações que permitem essa participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica;

4.7.9 A abertura de chamados técnicos, encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos, deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos;

4.7.8 Não há necessidade de transferência de conhecimento das técnicas empregadas na execução dos serviços da atual contratada para a nova contratada;

4.7.9 As obrigações da Contratante e da Contratada estão previstas nos itens 5.1 e 5.2 deste TR;

4.7.10 Alguns dos documentos que serão exigidos como qualificação técnica estão elencados no item 12.3 do presente documento.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Os requisitos da contratação foram definidos nos Estudos Preliminares e abrangem as características elencadas nos subitens a seguir.

4.8.2.2 Disponibilização de equipamentos novos e de primeiro uso nas seguintes **especificações mínimas, quantidades e franquias**:

TIPO 1 - MULTIFUNCIONAL PRETO E BRANCO A4 - 40 PPM

1. Tecnologia de impressão Laser ou LED monocromática;
2. Velocidade de impressão mínima de 40 páginas por minuto no formato A4 ou Carta;
3. Resolução mínima de 1200 x 1200 DPI;
4. Memória RAM de no mínimo 1GB;
5. Disco rígido interno de no mínimo 160GB;
6. Processador de no mínimo 1Ghz;
7. Ciclo de trabalho mínimo mensal de 130.000 páginas;
8. Funções de impressão, cópia e digitalização;
9. Linguagem Compatível com Post Script nível 3 e emulação PCL 6 ou superior;
10. Interface Ethernet 10/100/1000 Base T interna;
11. Deve possuir entrada USB 2.0 ou superior;
12. Bandeja de entrada de papel com capacidade mínima para 500 folhas;
13. Alimentador automático (ADF) de documentos com capacidade mínima para 100 folhas com digitalização frente e verso de passagem única;
14. Bandeja de saída com capacidade mínima para 250 folhas;
15. Deve suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4, carta e ofício;
16. Deve suportar impressão em papel de gramatura de 60 a 120 g/m²;
17. Duplex (frente e verso) automático (cópia, scanner e impressão);
18. Painel de operação com 7 polegadas com display touch-screen, em português;
19. Deverá ser fornecido juntamente com cada equipamento, leitor de cracha para liberação de painel apenas por cartão de aproximação. Caso o usuário não detenha o cartão de liberação, o painel poderá ser liberado via usuário e senha;
20. Deverá suportar protocolos de comunicação TCP/IP e SNMP;
21. Possuir modo de economia de energia (stand-by ou hibernar);
22. Compatível com certificado Energy Star;
23. Deverá ser fornecido, juntamente com o equipamento, gabinete ou rack para apoio do mesmo, proporcionando operação em altura ergonômica;
24. Deve possuir múltiplas cópias do mesmo documento com seleção variando entre 01 e 99 (mínimo) cópias;
25. Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
26. Função para ampliação / redução do original variando entre 25% e 400%;
27. Digitalização duplex em única passagem sem a necessidade de intervenção do usuário;
28. Suportar originais nos seguintes tamanhos: A4, carta e ofício;
29. Permitir digitalização em cores;
30. Resolução mínima de 600 x 600 dpi monocromática;
31. Formatos de saída: TIFF, JPG e PDF Compactado e Pesquisável (OCR) nativo no equipamento sem uso de software adicional;
32. Modos de digitalização: Scan-to-e-mail; scan-to-folder (SMB / FTP), scan-to-media (USB);
33. O processo de digitalização deve permitir: correção do alinhamento da imagem de forma automática sem intervenção do usuário, orientação automática

(independentemente da posição dos originais inseridos no alimentador "ADF") e recorte "Crop" para ajuste de imagem com remoção de bordas;

TIPO 2 - MULTIFUNCIONAL COLORIDA A4 - 40 PPM

1. Tecnologia de impressão Laser ou LED, colorida e monocromática;
2. Velocidade de impressão mínima de 40 páginas por minuto, no formato A4 ou Carta;
3. Resolução mínima de 1200 x 1200;
4. Memória RAM de, no mínimo, 1 GB;
5. Disco rígido interno de no mínimo 320GB;
6. Processador de, no mínimo, 1 Ghz;
7. Ciclo de trabalho, mínimo mensal, de 100.000 páginas;
8. Funções de impressão, cópia e digitalização;
9. Linguagem Compatível com Post Script nível 3 e emulação PCL 6 ou superior;
10. Interface Ethernet 10/100/1000 Base T interna;
11. Deve possuir entrada USB 2.0 ou superior;
12. Bandeja de entrada de papel com capacidade mínima para 500 folhas;
13. Alimentador automático (ADF) de documentos com capacidade mínima para 50 folhas com digitalização frente e verso de passagem única;
14. Bandeja de saída com capacidade mínima para 250 folhas;
15. Deve suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4, carta e ofício;
16. Deve suportar impressão em papel de gramatura de 60 a 120 g/m2;
17. Duplex (frente e verso) automático (cópia, scanner e impressão);
18. Pannel de operação com 7 polegadas com display touch-screen, em português;
19. Deverá ser fornecido, juntamente com cada equipamento, leitor de crachá para liberação de painel apenas por cartão de aproximação. Caso o usuário não detenha o cartão de liberação, o painel poderá ser liberado via usuário e senha;
20. Deverá suportar protocolos de comunicação TCP/IP e SNMP;
21. Possuir modo de economia de energia (stand-by ou hibernar);
22. Compatível com certificado Energy Star;
23. Deverá ser fornecido, juntamente com o equipamento, gabinete ou rack para apoio do mesmo, proporcionando operação em altura ergonômica;
24. Deve possuir múltiplas cópias do mesmo documento com seleção variando entre 1 e 99 (mínimo) cópias;
25. Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
26. Função para ampliação / redução do original variando entre 25% e 400%;
27. Digitalização duplex em única passagem sem a necessidade de intervenção do usuário;
28. Suportar originais nos seguintes tamanhos: A4, carta e ofício;
29. Permitir digitalização em cores;
30. Resolução mínima de 600 x 600 dpi monocromática;
31. Formatos de saída: TIFF, JPG e PDF Compactado e Pesquisável (OCR) nativo no equipamento sem uso de software adicional;
32. Modos de digitalização: Scan-to-e-mail; scan-to-folder (SMB / FTP), scan-to-media (USB);
33. O processo de digitalização deve permitir: correção do alinhamento da imagem de forma automática sem intervenção do usuário, orientação automática (independentemente da posição dos originais inseridos no alimentador "ADF") e recorte "Crop" para ajuste de imagem com remoção de bordas.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1 Projeto

4.9.1.1 Deverá ser apresentado um plano de projeto contendo minimamente os seguintes itens:

- a) Escopo e atividades que serão realizadas (preparação do ambiente, instalação e configuração dos ativos, implantação dos sistemas de gestão, etc.);
- b) Cronograma de Execução Detalhado, constando atividades, subatividades e marcos, ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de alinhamento, ou qualquer evento pertinente para a efetiva implantação da solução contratada.

4.9.1.2 A implementação deverá ser feita de maneira que as interrupções no ambiente sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias;

4.9.1.3 Como base e referência para todo o planejamento da implementação, a CONTRATADA deverá produzir documentação inicial que contenha identificação dos ativos da solução, detalhando e posicionando todos os ativos que serão utilizados na execução, bem como as interações desses ativos com os demais ativos do ambiente computacional da CONTRATANTE;

4.9.2 Reunião Inicial

4.9.2.1 A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, por meio do Setor de Tecnologia da Informação – STI/SR/PF/RJ, e equipes de Gestão e Fiscalização Contratual;

4.9.2.2 O objetivo é padronizar as ações de Gestão e Fiscalização Contratual, além de outros alinhamentos necessários;

4.9.2.3. A reunião inicial será em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato administrativo e será obrigatória, no mínimo, a participação dos fiscais do contrato e do preposto da Contratada;

4.9.2.4. Na reunião inicial serão tratados, pelo menos, os seguintes assuntos:

- a) Apresentação dos representantes da contratada (preposto, responsável técnico ou gerente de suporte) e da contratante (gestor e fiscais do contrato);
- b) Repasse de e-mails e número de telefones das equipes responsáveis para fins de comunicação;
- c) Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Sigilo e Confidencialidade e dos Termos de Ciência e de Compromisso;
- d) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

4.9.2.5 A contratante fornecerá à contratada as informações necessárias à execução dos serviços ou fornecimento de bens, tais como descrição, quantitativo e tipos de equipamentos a serem alocados em cada unidade, locais de entrega e logística de recebimento dos equipamentos.

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1 O modelo de contratação ora adotado é o estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que instituiu o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal;

4.10.2 O projeto de contratação de serviços de impressão, no modelo de outsourcing de impressão, devidamente integrado aos sistemas corporativos e à rede local da SR/PF/RJ, visa prover o órgão de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender às demandas de impressão, cópia, digitalização de documentos e armazenamento do documento digitalizado, para posterior identificação e utilização, por meio da instalação de equipamentos e do adequado fornecimento de softwares e de suprimentos (exceto papel);

4.10.3 O modelo de outsourcing ora proposto visa atender, de forma continuada e controlada, os serviços de impressão, cópia e digitalização da SR/PF/RJ, evitando-se desperdícios, tanto materiais, quanto financeiros, além de descontinuidade causada, quer pela falta de insumos, quer por falhas de funcionamento, ou pela falta de manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos;

4.10.4 Este serviço de Outsourcing, no modelo proposto, atenderá a todas as unidades da SR/PF/RJ, fornecendo solução de digitalização, impressão e cópia completa, homogênea, capaz de satisfazer às demandas da superintendência e suas unidades descentralizadas, com qualidade e baixo custo;

4.10.5 O modelo de outsourcing proposto possibilitará à SR/PF/RJ permanecer com um parque de impressão/cópia/digitalização, inicialmente, híbrido e, em médio prazo, composto somente por equipamentos oriundos do contrato de outsourcing de impressão, em consonância com o estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, proporcionando economia na disponibilização dos equipamentos e logística de distribuição dos mesmos, de consumíveis, atualização tecnológica, controle e gerenciamento dos serviços e suporte técnico necessário para manutenção da continuidade dos processos institucionais;

4.10.6 A solução proposta é composta pelo fornecimento de equipamentos novos e de primeiro uso, do tipo multifuncionais (scanner, impressora e copiadora);

4.10.7 Os equipamentos, do tipo multifuncionais, devem possuir recursos de digitalização em arquivo de Formato de Documento (PDF) pesquisável nativo no equipamento, visando possibilitar aos usuários das unidades, procederem com as digitalizações neste formato, sendo enviadas do equipamento diretamente para E-mail, USB, Pasta na rede, etc;

4.10.8 Para compor a solução, é necessário o atendimento técnico composto por manutenção preventiva e corretiva, bem como fornecimento de peças e consumíveis (exceto papel), de acordo com as especificações deste Termo de Referência;

4.10.9 A implantação será iniciada com a instalação dos serviços de impressão e a disponibilização dos equipamentos;

4.10.10 A CONTRATADA deverá instalar, configurar e manter operacional, todos os equipamentos atinentes ao objeto do Contrato a ser formulado;

4.10.11 Havendo qualquer defeito, falha ou erro nas implementações da solução, a CONTRATADA deverá refazer o serviço as suas próprias custas e expensas, mediante prazo a ser indicado pelo FNDE. Tais ajustes e correções condicionarão a implantação total da solução;

4.10.12 Os equipamentos que devem ser fornecidos correspondem, minimamente, a equipamentos laser ou LED multifuncional, com funcionalidades de impressão, cópia e digitalização de documentos tamanho A3, A4, ofício e carta, do tipo monocromático e do tipo policromático, com capacidade de geração de digitalizações com reconhecimento de caractere e texto pesquisável, integração e armazenamento de documentos e possibilidade de gerenciamento e contabilização. Devem ser funcionais, novos, conectados e integrados ao domínio Microsoft da rede de dados da Contratante, a partir de estação de trabalho, com usuários devidamente autenticados nessa mesma rede (diretório LDAP e AD);

4.10.13 A solução poderá ser composta por equipamentos de mais de um fabricante, desde que haja interoperabilidade funcional completa entre os componentes, com gerenciamento centralizado;

4.10.14 Os aspectos detalhados da descrição da solução também podem ser encontrados ao longo de todo este Termo de Referência, notadamente nos itens 4.4, 4.8, 4.15 e 7.3.2.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1 Como se trata de serviço contínuo, com prazo máximo de até 60 meses, previstos em lei, os equipamentos e softwares que fazem parte da solução ofertada deverão ter garantia por parte da CONTRATADA durante toda a vigência do Contrato;

4.11.2 Deverá haver previsão de garantia de execução contratual;

4.11.3 Os produtos fornecidos deverão estar cobertos por garantia, compreendendo os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção ou montagem, pelo período mínimo especificado individualmente em cada item, a contar da data de emissão da nota fiscal

4.11.4 Quaisquer alegações, por parte da CONTRATADA, contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) da CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente por meio de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento, os quais deverão ser homologados e reconhecidos pela CONTRATANTE. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados;

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

4.11.6 Os requisitos de manutenção corretiva e preventiva estão abordados no item 4.4 deste Termo de Referência.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1 Não obstante a disponibilização dos canais mencionados no subitem 4.4.39, a empresa deverá nomear formalmente um Responsável Técnico (ou Gerente de Suporte), que responderá pelo aspecto técnico de todos os contatos que serão feitos entre a contratada e a contratante e deverá ser profissional capacitado nos produtos objeto deste Termo de Referência;

4.12.2 A cargo do Responsável Técnico estarão:

4.12.2.1 O acompanhamento de todas as demandas;

4.12.2.2 A elaboração de qualquer documentação técnica relativa aos serviços, incluindo-se os Planos de Suporte Técnico mensal e anual;

4.12.2.3 A coordenação da equipe de técnicos especialistas que efetivamente realizarão as manutenções e a resolução das demandas, que, por sua vez, também deverá ser composta de profissionais capacitados nos produtos objeto deste Termo de Referência.

4.12.3 Os técnicos especialistas de níveis I (atendimento remoto) e II (atendimento presencial), serão responsáveis pelas manutenções e resolução das demandas e deverão ser profissionais capacitados nos produtos objeto deste Termo de Referência;

4.12.4 Os riscos de alocação de profissionais com capacidade aquém do presente projeto são de inteira responsabilidade da contratada;

4.12.5 Os técnicos e demais profissionais responsáveis pela instalação, configuração e manutenção da solução deverão estar aptos para as atividades e possuir, comprovadamente, vínculo contratual ou empregatício com a contratada.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

PERFIL 01 – Técnico Especialista de Nível I – atendimento remoto	
Responsável por realizar atendimento aos usuários de forma remota pelos canais de atendimento descritos no item 4.4.39. Realizará atividades de abertura de chamados diversos (manutenção, esclarecimentos de dúvidas quanto à utilização dos equipamentos e solução implantada, reclamação, etc.), controle de chamados, acionamento do atendimento de nível II (atendimento presencial), assistência à equipe de tecnologia e suporte interno da contratante (exclusivamente em relação ao escopo da presente contratação).	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência mínima de 06 (seis) meses em atendimento remoto a usuários (nível I) na área de Tecnologia da Informação e Comunicação;	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Ensino médio completo.	Diploma fornecido por instituição de ensino médio reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

PERFIL 02 – Técnico Especialista de Nível II – atendimento presencial	
Responsável por realizar atendimento aos usuários de forma presencial nas dependências das unidades da contratante. Realizará atividades de manutenções preventivas e corretivas, atendimento de chamados diversos, abrangendo as atividades descritas no item 4.4.48 deste documento.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência mínima de 06 (seis) meses em manutenção de impressoras a laser, Ensino médio completo, Curso em eletrotécnica, eletrônica, mecânica ou afins;	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Ensino médio completo.	Diploma fornecido por instituição de ensino médio reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

PERFIL 03 – Responsável Técnico ou Gerente de Suporte

Responsável que responderá pelo aspecto técnico de todos os contatos que serão realizados entre a contratada e a contratante e pela coordenação da equipe de técnicos especialistas que efetivamente realizará as manutenções e a resolução das demandas, acompanhamento de todas as demandas, elaboração de qualquer documentação técnica relativa aos serviços, incluindo-se os Planos de Suporte Técnico mensal.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência mínima 03 (três) anos na área de tecnologia da informação, de 01 (um) ano em manutenção de impressoras a laser, Ensino médio completo, Curso em eletrotécnica, eletrônica, mecatrônica ou afins;	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Ensino médio completo.	Diploma fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

- 4.13.1. As exigências acima deverão ser apresentadas pela empresa CONTRATADA no ato da primeira reunião de implantação do projeto;
- 4.13.2. A contratada se obriga a manter todas as competências exigidas para cada serviço durante o período de execução contratual;
- 4.13.3. Durante a execução dos serviços, a contratada se obriga a manter os requisitos mínimos exigidos, devendo estes serem reapresentados quando houver substituição na equipe e sempre manter em repositório atualizado todos os documentos que comprovem o atendimento aos requisitos exigidos para o serviço;
- 4.13.4. Com foco na melhoria contínua dos serviços, na produtividade e nos resultados mais consistentes, a contratada deve evitar a estagnação de seus recursos profissionais investindo na evolução constante da qualificação dos mesmos, bem como no aprimoramento de conhecimentos técnicos, oferecendo oportunidades de cursos de capacitação, participação em eventos de caráter técnico e programas de certificação aos seus profissionais, alinhados às necessidades de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica, sem qualquer ônus para o contratante;
- 4.13.5. Além das qualificações técnicas, a contratada deve observar algumas características imprescindíveis em seus profissionais que atuarão na execução dos serviços, sendo algumas delas a cordialidade, organização, agilidade, paciência e boa comunicação oral e escrita;
- 4.13.6. Nas ocorrências de afastamento, faltas, ausência legal ou férias, as substituições deverão observar as mesmas qualificações técnicas exigidas para a prestação dos serviços, caso não seja atendida por outro recurso da mesma equipe do mesmo serviço.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.14.1. Todas as atividades necessárias a instalação, configuração e manutenção dos equipamentos e da solução deverão observar e respeitar o horário de funcionamento da SR/PF/RJ e suas unidades descentralizadas;
- 4.14.2. A Polícia Federal poderá realizar, conforme seu critério e conveniência, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, definição e revisão de configurações, funcionalidades e repasse de conhecimento;
- 4.14.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo Órgão e de acordo com os prazos definidos
- 4.14.4. Todas as solicitações de ordem técnica deverão ser registradas para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
- 4.14.5. A metodologia de trabalho deverá observar os seguintes eventos:
- Realização de reunião inicial;
 - Entrega e instalação dos equipamentos e softwares;
 - Demonstração prática de uso de todas as funcionalidades do equipamento por profissional qualificado, direcionada aos técnicos do STI/SR/PF/RJ, mediante transferência de conhecimento;
 - Execução das manutenções preventivas e corretivas;
 - Aferição mensal dos serviços executados, para fins de faturamento/pagamento;
- 4.14.6. O local de instalação dos equipamentos deverá estar com ponto de energia e de rede disponível para instalação, ambos sob responsabilidade da contratante;
- 4.14.7. Todas as solicitações de ordem técnica deverão ser registradas para acompanhamento e controle da execução dos serviços.
- 4.14.8. As propostas dos licitantes devem contemplar a discriminação clara e detalhada dos serviços ofertados, mencionar as quantidades de cada item, trazer as marcas e modelos dos equipamentos ofertados com os respectivos acessórios (quando houver), incluindo ainda o detalhamento dos custos unitários (em moeda nacional, em algarismo e por extenso, sendo aceitas somente duas casas decimais) para a prestação dos serviços, em atendimento à Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que instituiu o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISIP do Poder Executivo Federal;
- 4.14.9. As propostas dos licitantes devem ter prazo de validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de apresentação;
- 4.14.10. Deverá ocorrer a checagem dos itens especificados neste Termo de Referência, confrontando-os com aqueles fornecidos pela empresa vencedora para aceitação dos equipamentos, suprimentos e sistemas, objetos da presente contratação.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1 Relatórios

- 4.15.2 Após a execução de procedimentos de assistência técnica de manutenções preventivas e corretivas, a contratada deverá fornecer ao contratante um relatório de visita descritivo dos procedimentos efetuados, que deverá conter:

- a) Identificação do chamado;
- b) Data e hora de abertura do chamado;
- c) Data e hora do início e término do atendimento;
- d) Identificação do defeito;
- e) Técnico responsável pela solução;
- f) Providências adotadas e outras informações pertinentes.

4.15.2.1 Esse relatório deverá ser homologado por responsável da contratante.

4.15.3 Deverão ser emitidos relatórios gerenciais de dados estatísticos, mensalmente, para fins de avaliação dos serviços prestados, que deverão conter as seguintes informações:

- a) Identificação da impressora, do usuário, a data e horário da impressão;
- b) Definição de custos por página impressa e por impressora, diferenciando impressões monocromáticas e policromáticas;
- c) Quantidade de impressões/copias/digitalizações por equipamento e unidade de contratante;
- d) Consumo de suprimentos;
- e) Manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de início do atendimento, tempo de solução do problema, etc.;
- f) Quaisquer outras informações requisitadas pela contratante, relacionadas com o serviço prestado.

4.15.4 Para acompanhamento e controle da execução dos serviços, a empresa contratada deverá encaminhar, juntamente com a fatura/nota fiscal do respectivo mês, relatório de prestação de serviço técnico para cada atendimento realizado contendo as seguintes informações:

- a) Identificação e descrição dos chamados técnicos contendo data e hora da abertura, do início e do término do atendimento Identificação do problema, as providências adotadas e descrição da solução definitiva;
- b) Registro do solicitante e do atendente;
- c) Avaliação da qualidade do atendimento;
- d) Informações sobre substituição de peças e/ou equipamentos.

4.15.5 Para acompanhamento e controle da fatura/nota fiscal do respectivo mês, a contratada deverá emitir relatório mensal contendo, no mínimo, os seguintes itens:

- a) Número de série dos equipamentos;
- b) Localidade dos equipamentos;
- c) Data inicial e final dos contadores;
- d) Quantidade total de páginas produzidas, por equipamento, no período definido;
- e) Total de páginas;
- f) Valor total.

4.15.6 As informações do relatório mensal deverão estar condensadas em único documento, em forma de planilha ou tabela, que deverá compor a fatura mensal, referente ao campo de consumo por páginas impressas, de cada equipamento, e, que deverá ser extraído do sistema de produção instalado na Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio de Janeiro, através de um preposto da contratada, no primeiro dia útil de cada mês, acompanhado por servidor da Polícia Federal (PF), sendo que a data da contagem inicial até a data contagem final deverá conter os dias do mês que antecede a leitura;

4.15.7 Não será permitido o acesso remoto, externo à rede da PF, para que a contratada possa extrair dados para relatórios. O acesso, por parte dos prepostos da contratada, só deverá ser realizado dentro das instalações da SR/PF/RJ, com o acompanhamento de um servidor da PF;

4.15.8 Sistema de Gerenciamento de Ativo e Bilhetagem das Páginas

4.15.8.1 A Contratada deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado;

4.15.8.1.1. Apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

4.15.8.2 O software de gerenciamento e bilhetagem de impressão deverá atender as seguintes características:

- a) Monitoramento, preferencialmente online, dos equipamentos de impressão;
- b) Mecanismos de aviso de suprimentos, com emissão de alertas em relação aos insumos e possibilidade de uso de filtros;
- c) Implantação de filtros, com proibições por tipo de impressão (monocromática ou policromática), tipo de papel e modo de impressão (simplex ou duplex);
- d) Verificação, pelo usuário, de seu histórico pessoal e rotina de notificações sobre o nível de utilização do serviço de impressão;
- e) Armazenamento dos registros de impressão em caso de falhas de conexão para que, após a normalização do serviço, os dados sejam enviados para o banco de dados principal, evitando a perda de informação e interrupção do serviço;
- f) Em caso de interrupção do link de dados, no momento do retorno da comunicação entre os links, atualizar automaticamente as informações de medidores de produção das impressoras na base de dados;
- g) Centralização automática de dados, em um único banco de dados instalado, a partir de locais remotos, através dos enlaces de dados de uma mesma sub-rede, bem como o acompanhamento por meio de gráficos e resumos de todo o ambiente, comunicando-se com todas as impressoras instaladas pela contratada nas localidades especificadas pela contratante;
- h) Exportação dos dados gerados nos formatos PDF, HTML, CSV, XLS e de planilhas editáveis;
- i) O sistema não poderá enviar informação para nenhum repositório de dados externo, em nenhuma circunstância, devendo manter o banco de dados nas dependências da CONTRATANTE;
- j) Apresentar todas as funcionalidades em um único produto;
- k) Visualizar todas as impressoras multifuncionais;
- l) Emitir relatórios de produção por equipamento, setores e período, de forma ordenada.

4.15.8.3 O software de gerenciamento de ativo e bilhetagem de impressão deverá atender, obrigatoriamente, os seguintes requisitos relativos ao uso e às políticas de segurança da Polícia Federal (PF):

- a) Ser homologado por processo interno da Polícia Federal antes da implantação;
- b) Ser compatível com sistema operacional e navegadores homologados pela Polícia Federal;
- c) Ser instalado nas dependências da SR/PF/RJ e operado por equipe localizada internamente ao órgão, não sendo permitida operação ou administração externa à rede intranet da Polícia Federal;
- d) Possuir mecanismo aberto que possibilite a identificação das informações de monitoramento e de gerenciamento, caso as mesmas sejam enviadas para fora da rede intranet da PF;

4.15.8.4 Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos nos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários;

4.15.8.5 O software deve ser instalado em computador próprio da Contratante, centralizando as informações em um único banco de dados instalado, compatível com o padrão SQL ou Oracle ou MySQL ou PostgreSQL, e que irá comunicar-se com todas as impressoras instaladas nas localidades especificadas através dos links de dados de uma mesma sub-rede, e interconectado com o ponto central onde ficará instalado o sistema de gerenciamento e bilhetagem;

4.15.8.5.1. O software deve possuir interface web, de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução;

4.15.8.5.2. O fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte dele;

4.15.8.6 O software de bilhetagem deve possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilitar também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários;

4.15.8.6.1. Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas;

4.15.8.6.2. Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários.

4.15.8.7 O software de gerenciamento e bilhetagem deve permitir a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua filtros:

a) Por local, conforme cadastrado no sistema: setor, delegacia especializada, coordenação, blocos, salas e afins;

b) Por equipamento;

c) Por centro de custo;

d) Por usuário e por grupo de usuários;

e) Por tamanho de papel;

f) Por tipo de impressão: monocromática, policromática;

g) Por modo de impressão: econômico ou normal;

h) Por sigilo de documento: quantidade de impressões classificadas como sigilosas/confidenciais por usuário.

4.15.8.8 O software deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados;

4.15.8.9 O software deve implementar restrição ao uso de cores e forçar impressão em duplex, por usuário e por grupo de usuários;

4.15.8.10 O software deve possuir integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory Ou OpenLDAP (de acordo com o sistema utilizado pela Contratante), de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários;

4.15.8.11 O software deve possuir recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora online, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem. O usuário deve ser notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado;

4.15.8.12 No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, é desejável que o software de bilhetagem permita armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando ainda que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente dos respectivos usuários;

4.15.8.12.1 Documentos classificados como confidenciais, a critério de cada solicitante, não devem ser armazenados, mas continuariam sendo tarifados normalmente;

4.15.8.13 O acesso à gestão do sistema de bilhetagem deve ser disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente;

4.15.8.14 A Contratada deverá submeter à Contratante o software proposto para homologação, quando do início da vigência contratual. Havendo negativa da Contratante quanto à homologação do software, a contratada deverá propor software diverso para homologação. O interstício do aguardo da homologação do software não acarretará penalidades à contratada;

4.15.8.14.1 Até que o software proposto seja homologado pela Contratante, a Contratada deve apresentar um método alternativo de bilhetagem.

4.15.8.15 A licitante deverá apresentar carta do fabricante/distribuidor do sistema de Gerenciamento de Ativo e bilhetagem das Páginas que ateste a sua capacidade técnica para realizar a instalação, configuração e manutenção no sistema.

4.15.9 Sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço

4.15.9.1. O Sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço deverá ser fornecido pela contratada e utilizado na execução dos serviços da central de suporte técnico, na modalidade de *help desk*, no primeiro nível de atendimento, obtendo, como entrada de dados, as informações do usuário (pelo menos nome e número identificador único do usuário), a identificação do equipamento e descrição do problema. A contratante obterá como resposta, ao final do processo de abertura do chamado, o registro, o horário, a data da ocorrência efetuada e o número de identificação do chamado (*ticket*), que deverá ser único e encaminhado para o e-mail do usuário solicitante;

4.15.9.2. O sistema deverá funcionar em rede e disponibilizar todas as suas funcionalidades operacionais através da WEB (Internet ou Intranet), e-mail e atendente, via telefone;

4.15.9.3. A plataforma *server* deverá ser compatível com os seguintes ambientes: MS-Windows 10 ou superior. Os clientes deverão operar com os navegadores Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox, entre outros livres;

4.15.9.4. Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional desenvolvido com qualquer software que venha a ser fornecido na prestação de serviço, desde que acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a CONTRATANTE;

4.15.9.5. A documentação e interação do Sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço deverão estar disponíveis on-line;

4.15.9.6. O sistema deverá ter sido desenvolvido e codificado para ambiente 32 ou 64 bits;

4.15.9.7. O sistema deverá estar disponível em língua portuguesa e possuir manuais de administração e de utilização neste idioma;

4.15.9.8. O sistema deverá permitir a implementação de campos e menus nas telas de chamados, de acordo com a necessidade;

4.15.9.9. O sistema deverá suportar operação em rede TCP/IP;

4.15.9.10. O sistema deverá ter acesso somente através de senha individual, podendo ser alterada, a qualquer momento, pelo próprio usuário;

4.15.9.11. O sistema deverá ter níveis de acesso personalizados para usuários distintos;

4.15.9.12. O sistema deverá possuir registros em "logs" das alterações e cadastros realizados em qualquer módulo do mesmo;

4.15.9.13. O sistema deverá permitir que os usuários efetuem consultas, via WEB, sobre a situação, "status", dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;

4.15.9.14. O sistema deverá permitir o desenvolvimento de novos relatórios. Todos os relatórios desenvolvidos devem ser disparados nativamente do software de Gerenciamento de Ordens de Serviço, sem a necessidade da abertura de um segundo aplicativo;

4.15.9.15. O sistema deverá emitir, a qualquer instante, relatório da quantidade de chamados recebidos pelo Help Desk, com possibilidade de filtrar por período, por departamento e/ou por unidade de negócio;

4.15.9.16. O sistema deverá emitir relatório do total de chamados recebidos pelo *Help Desk*, agrupados por tipo de problema, com possibilidade de filtrar por período, por departamento e/ou por unidade de negócio;

4.15.9.17. O sistema deverá emitir, a qualquer momento, relatório sumarizado dos atendimentos efetuados pelo *Help Desk* ou Suporte Técnico em um determinado período;

4.15.9.18. O sistema deverá emitir relatório dos chamados recebidos pelo *Help Desk*, imprimindo o tempo de atendimento, técnico responsável, descrição do problema, número de identificação do equipamento, setor solicitante, com possibilidade de filtrar por "status" e período;

- 4.15.9.19. O sistema deverá emitir relatório de todos os chamados atendidos pelo *Help Desk*, imprimindo "status" da OS, problema, setor solicitante, equipamento, tempo de atendimento e solução da demanda, sendo possível filtrar os mesmos por técnico, equipamento e período;
- 4.15.9.20. O sistema deverá possuir cadastro e controle dos equipamentos, com a identificação por número de série e marca como campos-chave, bem como permitir a descrição dos equipamentos em campo texto;
- 4.15.9.21. O sistema deverá permitir a associação do registro de equipamento com o contrato de serviços e termos de garantia;
- 4.15.9.22. O sistema deverá permitir o agrupamento dos equipamentos por tipo;
- 4.15.9.23. O sistema deverá permitir o armazenamento de transferências de localização dos equipamentos, com possibilidade de recuperação do histórico;
- 4.15.9.24. O sistema deverá permitir o registro e análise do histórico de falhas e resolução de problemas dos equipamentos;
- 4.15.9.25. O controle do fluxo dos chamados deverá permitir a descrição do problema em campo texto, com tamanho ilimitado;
- 4.15.9.26. O controle do fluxo dos chamados deverá permitir o armazenamento de todas as etapas pelas quais as O.S. – Ordens de Serviço – passaram, com possibilidade de recuperação do histórico;
- 4.15.9.27. O sistema deverá possuir, de forma pré-configurada, módulo de tratamento de dados estatísticos para a produção dos seguintes relatórios:
- Indicadores de disponibilidade de equipamentos e instalações físicas;
 - Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, etc.;
 - Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos;
 - Relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviços, com possibilidade de utilização, de pelo menos, os seguintes filtros: ordens de serviços abertas, ordens de serviços em andamento, ordens de serviços pendentes, seus respectivos prazos para cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) e ordens de serviços pendentes;
- 4.15.9.28. As consultas poderão ser efetuadas, em caso de indisponibilidade temporária do sistema, por telefone à empresa contratada;
- 4.15.9.29. O sistema deverá realizar a verificação automática de chamados já abertos para os equipamentos e/ou usuários solicitantes, evitando assim a duplicidade de chamados;
- 4.15.9.30. Os custos relativos ao sistema de gestão de ativos e ordens de serviço deverão estar incluídos e distribuídos nos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

4.15.10. Substituição Definitiva dos Equipamentos

- 4.15.10.1. Além da situação mencionada no subitem 4.4.31, os seguintes casos ensejarão a substituição de um equipamento:
- A ocorrência de 3 (três) chamados num intervalo de 30 (trinta) dias para um mesmo defeito, em um mesmo equipamento;
 - Paralisação do equipamento, dentro de qualquer intervalo de 30 (trinta) dias, cujos períodos somados sejam maiores que 48 (quarenta e oito) horas;
 - A ocorrência de defeito(s) que comprometa(m) o uso normal do equipamento em todos os meses dentro de qualquer intervalo de 6 (seis) meses;
 - Quando comprovado defeito de fabricação do próprio equipamento, ou de qualquer de seus componentes, que comprometa seu desempenho.
- 4.15.10.2. O prazo para a substituição de que trata este subitem é de 48 (quarenta e oito) horas para as unidades na Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro e 72 (setenta e duas) horas para as demais unidades;
- 4.15.10.2.1. A substituição do equipamento deve ser comunicada, por escrito, à contratante, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- 4.15.10.3. O equipamento substituto deve ser igual ou superior em características técnicas e possuir as mesmas funcionalidades;
- 4.15.10.4. 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, acompanhada por técnico da contratante, deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento.

4.16. Outros Requisitos Aplicáveis

4.16.1 Vistoria para Licitação

- 4.16.1.1. ☐ Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 09 horas às 15 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (21) 2203-4050;
- 4.16.1.2. ☐ 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;
- 4.16.1.2.1. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 4.16.1.3. ☐ A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes;
- 4.16.1.4. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

4.16.2. Locais de Prestação dos Serviços e Horários de Funcionamento:

- 4.16.2.1. A desembalagem e instalação dos equipamentos e componentes devem ser realizadas pela empresa contratada, em dias úteis, dentro do horário comercial, no horário de 9h a 17h. A verificação quanto ao estado dos equipamentos após o transporte e eventuais danos ocorridos será de exclusiva responsabilidade da empresa contratada e deverão ser reparados pela mesma, sem qualquer solidariedade por parte da CONTRATANTE;

UNIDADE	ENDEREÇO	TELEFONE	QUANTIDADE EQUIPAM (ESTIMADA)
SR/PF/RJ	Avenida Rodrigues Alves, 1, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.050-180	(21) 2203-4050	110

AEROPORTO DE JACAREPAGUÁ	Av. Ayrton Senna 2541 – Barra da Tijuca – Rio de Janeiro/RJ, CEP 22775-002	(21) 2432-7070	02
DEAER/SR/PF/RJ	Praça Senador Salgado Filho, s/n, Aeroporto Santos Dumont, Centro, Rio de Janeiro/RJ. CEP 20.021-971.	(21) 2203-4167	04
DEAIN/SR/PF/RJ	Avenida Vinte de Janeiro, s/n, Setor de Embarque Internacional, TPS II, Aeroporto Tom Jobim, Ilha do Governador, Rio de Janeiro/RJ, CEP 21.942-090.	(21) 3398-2227	09
DELEMIG/SR/PF/RJ	Praça Senador Salgado Filho, s/n, Aeroporto Santos Dumont, Centro, Rio de Janeiro/RJ. CEP 20.021-971.	(21) 2203-4750	11
DPF/ARS/RJ	Rua Benedito Pereira da Rocha, 463, casa A, Balneário, Angra dos Reis/RJ, CEP 23.906-250.	(24) 3364-8100	07
DPF/GOY/RJ	Rua Barão de Miracema, 158, Centro, Campos dos Goytacazes/RJ. CEP 28.035-300.	(22) 2726-8700 (22) 2726-8730	10
DPF/MCE/RJ	Avenida Camilo Nogueira da Gama, 230 – Botafogo, Macaé/RJ / CEP 27.947-280.	(22) 2796-8316 (22) 2796-8317	13
DPF/NIG/RJ	Rua Iracema Soares Pereira Junqueira, 25, Centro, Nova Iguaçu/RJ. CEP 26.210-260.	(21) 3759-8000	15
DPF/NRI/RJ	Rua Praça Fonseca Ramos, s/n, Centro, Niterói/RJ. CEP 24030-020.	(21) 2613-8830	12
DPF/VRA/RJ	Avenida Sete de Setembro, 94, Aterro, Volta Redonda/RJ. CEP 27.213-160.	(24) 3344-8200	12
BASE DRE	Rio de Janeiro	(21) 2203-4000	03
NEPOM	SR/PF/RJ – Avenida Rodrigues Alves 01 – Saúde – Rio de Janeiro / RJ, CEP 20081-250	(21) 2203-4568	02
NEPOM ANGRA DOS REIS	Praça Lopes Trovão, s/nº - Porto de Angra dos Reis, Centro, Angra dos Reis/RJ CEP: 23900-490	(24) 3364-8180 / 8185	03
NFTI/SR/PF/RJ	Avenida Rodrigues Alves, 10, Porto - Praça Mauá, Rio de Janeiro/RJ	(21) 2203-4568	02

PEP CABO FRIO	Aeroporto de Cabo Frio - Estrada Velha do Arraial do Cabo, s/n, Praia Sudoeste, Cabo Frio/RJ, CEP: 28.900-000.	(21) 2203-4755 ou (21) 2203-4756	06
PEP CAMPOS	Shopping Boulevard Campos - Avenida Doutor Silvio Bastos Tavares, 330 - Parque Rodoviários, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28051-250	(22) 2726-8781 / 8785	02
PEP LEBLON	Shopping Leblon - Avenida Afrânio de Melo Franco, 290, Leblon, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 22.430-060.	(21) 2203-4755 ou (21) 2203-4756	02
PEP NITERÓI	Shopping Plaza Niterói - Rua Quinze de Novembro, 08, Centro, Niterói/RJ, CEP: 24.020-125.	(21) 2203-4755 ou (21) 2203-4756	06
PEP PARK SUL	Shopping Park Sul - Rodovia dos Metalúrgicos, 1189 - São Geraldo, Volta Redonda/RJ CEP: 27253-005	(21) 2203-4164	04
PEP RIO SUL	Shopping Rio Sul - Rua Lauro Muller, 116, Botafogo, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 22.290-160.	(21) 2203-4755 ou (21) 2203-4756	02
PEP VIA PARQUE	Via Parque Shopping - Avenida Ayrton Senna, 3.000, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 22.775-904.	(21) 2203-4755 ou (21) 2203-4756	03
PORTO DE ITAGUAÍ	Estrada da Ilha da Madeira, s/nº - Itaguaí/RJ CEP: 23826-600	(21) 2203-4659	02
POSPET/DPF/NIG/RJ	Estrada Ayrton Senna, 699, Quitandinha, Petrópolis/RJ, CEP 25.650-340	(21) 2203-4165 ou (21) 2203-4593 ou (21) 2203-4573.	03
POSTO DELEPAT CORREIOS	Avenida Presidente Vargas, 3077, 16º andar, Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.210-030	(21) 2503-8660 / 8539	03
POSTO DELEPAT CABO FRIO	Avenida Doutor Silvio Bastos Tavares, 330 - Parque Rodoviários, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28051-250	(22) 2796-8392 / 8393	01

SR/PF/PA

Belém	Avenida Almirante Barroso, 3251, Souza, Belém/PA
--------------	---

SR/PF/BA

LOCALIDADE	UNIDADE	ENDEREÇO
SALVADOR	SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL	Av. Engenheiro Oscar Pontes, nº 339 Água de Meninos - CEP-40.460-130
	DELEAQ/DELESP/GISE	Av. Sete de Setembro, nº 2365 Vitória - CEP-40.080-002
	AEROPORTO LUIS EDUARDO MAGALHÃES	Praça Gago Coutinho, nº 282 São Cristovão - CEP-41.520-970
	PORTO	Av. Da França, S/N Comércio - CEP-40.010-000
	PEP SAC SHOPPING BARRA	Av. Centenário, nº 2992 Barra - CEP-40.375-010
	PEP SAC SHOPPING DA BAHIA	Av. Tancredo Neves, nº 148 Caminho das Árvores CEP-41.820-020
FEIRA DE SANTANA	POSTO DE POLÍCIA FEDERAL	Rua Leolinda Bacelar Lima, nº 887 Bairro Central - CEP-44.075-075
	PEP SAC FEIRA DE SANTANA	Rua Vasco Filho, 23 Centro - CEP-44.001-400
BARREIRAS	DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL	Rua Gilberto Bezerra, nº 281 Quadra 11, Lote 456 Loteamento Morada Nobre CEP-47.800-000
	PEP SAC BARREIRAS	Rodovia BR 020, nº 31 Vila Rica CEB- Centro Empresarial Barreiras CEP-47.807-510
ILHÉUS	DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL	AV. Governador Roberto Santos, nº 11 Fundão - CEP-45.658-635
	PEP SAC ILHÉUS	Rua Eustáquio Bastos, nº 308 Sala 10 - Centro - CEP-45.654-120
JUAZEIRO	DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL	Rua Amazonas, nº 99 Santo Antonio - CEP-48.903-240
PORTO SEGURO	DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL	Estrada do Aeroporto, nº 917 Cidade Alta - CEP-45.810-000
	AEROPORTO	Estrada do Aeroporto, S/N Cidade Alta - CEP-45.810-000
VITÓRIA DA CONQUISTA	DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL	Av. Guimarães Viana, nº 426 Candeias - CEP-45.29-152
	PEP SAC CONQUISTA	Av. Olívia Flores, nº 2.500 Candeias - CEP-45.028-610

SR/PF/GO

Os serviços serão prestados nas unidades da PF em Goiânia/GO, Anápolis/GO e Jataí/GO

Goiânia	Av. Edmundo Pinheiro de Abreu, nº 826 – Setor Pedro Ludovico – Goiânia/GO - 74.823-030
Shopping Boungaville	Rua 9, 1855 – Setor Marista – Goiânia/GO – 74.150-130
Aeroporto Internacional de Goiânia	Santa Genoveva – Alameda 4, s/n – Santa Genoveva, Goiânia/GO
Anápolis	Av. Me. Maria dos Anjos, 345 – Bairro Jundiá, Anápolis/GO – 75110-430
Jataí	R. Miranda de Carvalho, 2478 – Setor Epaminondas I, Jataí/GO, 75805-080

Rio Branco	Rod. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC - CEP 69915-630
------------	--

4.16.3. Disposições Gerais

- 4.16.3.1. Para a execução dos serviços descritos neste documento, a contratada somente poderá desativar o equipamento com prévia autorização da contratante, mesmo em se tratando de remanejamentos já comunicados;
- 4.16.3.2. Em caso de mudança de sede de alguma das unidades envolvidas nesta contratação, a contratada deverá executar os serviços nos novos endereços, sem ônus para a contratante, mudando os equipamentos de lugar no prazo estipulado no subitem 4.16.3.3.1.
- 4.16.3.3. A contratada deve atender aos pedidos de mudança de localização do equipamento, no âmbito da mesma Unidade atendida, sem qualquer ônus para a contratante, sempre que necessário;
- 4.16.3.3.1. A alteração de que trata este subitem deve ser realizada em até 2 (dois) dias úteis após a solicitação;
- 4.16.3.4. A Contratada deve informar à fiscalização do contrato qualquer situação que possa ensejar em uso inadequado dos recursos;
- 4.16.3.4.1. A contratada terá direito ao ressarcimento das despesas de manutenção e suporte técnico decorrentes de uso inadequado dos recursos, desde que devidamente comprovados;
- 4.16.3.4.2. No caso do subitem 4.16.3.4.1, o serviço de manutenção será prestado pela Contratada. A Contratante não realizará a manutenção; apenas fará o ressarcimento das despesas decorrentes do uso inadequado dos recursos;
- 4.16.3.5. Todas as despesas envolvidas no processo de assistência técnica (preventiva ou corretiva) correrão por conta da Contratada, inclusive as despesas com frete de envio e retorno de profissionais técnicos ou componentes da solução, sem ônus adicional ao contrato;
- 4.16.3.6. A contratada será eximida da aplicação das sanções administrativas para os respectivos acionamentos de suporte técnico em que sejam descumpridos os tempos de solução, quando constatado que o problema está relacionado a defeito no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio;
- 4.16.3.7. A critério da Contratante e a qualquer tempo, poderá se realizar uma auditoria na contabilização de páginas impressas, ocasião em que solicitará à Contratada que efetue a leitura física do contador de cada equipamento instalado nas suas dependências, em parte ou no todo, fornecendo o respectivo relatório impresso no ato da leitura;
- 4.16.3.8. A Contratada não poderá deixar de executar os serviços descritos neste documento, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de interferência no respectivo equipamento ou dispositivo;
- 4.16.3.9. Caso a Contratada esteja impossibilitada de atender a qualquer um dos prazos dispostos ao longo deste item 8, deve comunicar o fato à Contratante, antes do término do prazo, que avaliará a possibilidade de conceder prorrogação.

4.16.4 Materiais a Serem Disponibilizados

- 4.16.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os equipamentos, conforme descritos no item 4.8 e os materiais, ferramentas, utensílios, insumos e consumíveis necessários, nas quantidades estimadas, qualidades e demais termos estabelecidos neste documento, promovendo sua substituição quando necessário.
- 4.16.4.1.1. CONSUMÍVEIS – TONER, CILINDROS E PEÇAS
- 4.16.4.1.1.1. O Consumo de *toner* e todas as peças, inclusive as de alta mortalidade, estão inclusos no contrato, assim como todos os serviços, e serão entregues nas localidades estabelecidas pela CONTRATADA.
- 4.16.4.2. TARIFAÇÃO DE IMPRESSÃO POR USUÁRIO
- 4.16.4.2.1. O serviço de impressão disponibilizará um sistema de bilhetagem por centro de custo, permitindo identificar e tarifar as impressões de acordo com a sua utilização.
- 4.16.4.3. CONSUMO DE PAPEL
- 4.16.4.3.1. Todo o fornecimento e compra de papel será de responsabilidade da CONTRATANTE. O consumo de papel será controlado separadamente das impressões, uma vez que a demanda é sempre maior.

4.16.5. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta

- 4.16.5.1. O fornecimento dos equipamentos se dará em regime de comodato;
- 4.16.5.2. No valor unitário da cópia/impressão deverão ser agregados todos os custos, como mão de obra, peças de reposição, suprimentos, manutenção e transporte dos equipamentos; os custos dos serviços de acabamento e seus insumos; os custos e despesas de natureza administrativa, trabalhista, social e treinamentos; lucro, seguros, tributos, taxas, impostos, riscos, equipamentos de proteção individual e outras despesas diretas ou indiretas;
- 4.16.5.3. A contratada deverá realizar a atualização periódica dos equipamentos fornecidos de modo a garantir a modernização do parque de impressoras do órgão e o atendimento de demanda futura;
- 4.16.5.4. Será de responsabilidade da contratante:
- 4.16.5.4.1. Fornecimento de papel para cópias/impressão;
- 4.16.5.4.2. Troca de toner, após a entrega pela contratada;
- 4.16.5.4.3. Disponibilização de redes física e lógica;
- 4.16.5.4.4. Disponibilização de cabos de rede e de cabos USB.
- 4.16.5.5. Quando aplicável, 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;
- 4.16.5.6. Todas as localidades têm circuito de dados (rede WAN) e estão interligadas via rede;
- 4.16.5.7. A Polícia Federal fornecerá servidor, com sistema operacional e antivírus. Caso haja necessidade da instalação de banco de dados, ele precisa estar homologado e, caso exija licença, a mesma deve ser fornecida pela contratada;
- 4.16.5.8. Para dimensionamento dos custos com toners e outros consumíveis deverá ser considerada a taxa de cobertura de 10% (dez por cento) para as impressoras do tipo 1 e 3 e taxa de cobertura de 20% para a impressora do tipo 2 e 4;
- 4.16.5.9. Os navegadores atualmente homologados em nosso ambiente são: Chrome Versão 91, Firefox 86 e Edge 91. As soluções apresentadas para o Sistema de Gerenciamento de Ativo e Bilhetagem das Páginas e o Sistema de Gestão de Ativos e Ordens de Serviço devem ser compatíveis com pelo menos um desses navegadores, sem a necessidade de instalação de nenhum software ou plugin;

4.16.5.10. O Sistema de Gerenciamento de Ativo e Bilhetagem das Páginas não pode ser fornecido na modalidade Datacenter. A Contratante fornece o servidor e o sistema operacional

Windows Server;

4.16.5.11. Para efeito de atendimento à exigência de que os equipamentos multifuncionais disponibilizem a funcionalidade de arquivo digitalizado pesquisável, não serão aceitos softwares de

OCR para instalação nas estações de trabalho. O recurso deve ser nativo das impressoras;

4.16.5.12. Outras informações importantes para o dimensionamento da proposta estão nos itens 2.1, 3.3, 4.5 , 4.8, 4.16.2 deste documento.

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 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;

5.1.9 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;

5.1.10 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, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

5.1.13 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.1.14 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017;

5.1.15 Prever que 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, pertençam à Administração;

5.1.16 Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

- a) Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- b) Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- c) Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;
- d) Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.17 Fornecer, por escrito, as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.18 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.1.19 Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

5.1.20 Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

5.1.21 Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;

5.1.22 Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1 Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) 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; e
- 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 e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 5.2.12.1. 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 no edital e seus anexos;
- 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, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.15 Utilizar empregados habilitados, treinados e qualificados para o fornecimento dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.16 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.17 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 1) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 2) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 3) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
 - 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 5.2.18 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 5.2.19 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 5.2.20 Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 5.2.20.1 Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 5.2.21 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 5.2.22 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;
- 5.2.23 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 5.2.24 Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo;
- 5.2.25 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;
- 5.2.26 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.27 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;
- 5.2.28 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.29 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, 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;
- 5.2.30 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 5.2.31 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 5.2.32 Assegurar à contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
- 5.2.32.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 5.2.32.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 5.2.33 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, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.2.34 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- 5.2.35 Quando da execução das manutenções preventivas e corretivas, a Contratada deve observar o seguinte com relação à sustentabilidade:
- 5.2.35.1 Adotar boas práticas de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição, tais como:
- a) Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

b) Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

c) Racionalização/economia no consumo de energia e água;

5.2.36 Quando necessário descartar lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral que, porventura, façam parte dos componentes das impressoras, o descarte deve ser feito separando-se e acondicionando-se esses produtos em recipientes adequados para destinação específica;

5.2.37 Além das boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição exigidas acima, a contratada deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber, em cumprimento ao disposto no art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19/01/2010, publicada no DOU de 20/01/2010, abaixo transcrito:

5.2.37.1. Usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

5.2.37.2. Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

5.2.37.3. Observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

5.2.37.4. Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, se usadas, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2008.

5.2.38 Não há necessidade de realizar a transição contratual com transferência de conhecimentos do contrato vigente para o contrato que se iniciará a partir desta licitação, não obstante a obrigação do treinamento mencionado no subitem 4.2;

5.2.39 Visando atender as normas de segurança interna da SR/PF/RJ e de suas unidades descentralizadas, a empresa contratada que seja regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverá apresentar a seguinte documentação no primeiro mês de prestação dos serviços:

5.2.39.1. Relação do corpo técnico que será disponibilizado para prestação do serviço, contendo nome completo, cargo ou função, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

5.2.39.2. Contrato de trabalho do corpo técnico disponibilizado, devidamente assinado pela contratada, em original ou cópia autenticada;

5.2.39.3. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo prestador de serviço que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de algum colaborador no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

5.2.40 Comunicar à CONTRATANTE, através de relação discriminada que contenha, no mínimo, marca, modelo, número de série de todos os equipamentos disponibilizados na SR/PF/RJ e suas unidades descentralizadas, bem como mantê-la atualizada a cada substituição (permanente ou provisória) ou acréscimo de equipamentos;

5.2.41 O documento exigido no item anterior será sempre considerado como a comprovação oficial dos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA para execução do objeto do presente Termo de Referência, não sendo aceita nenhuma cobrança por equipamentos não relacionados;

5.2.42 Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

5.2.43 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

5.2.44 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;

5.2.45 Garantir o objeto contratado nos prazos estabelecidos, nas condições e preços consignados em sua proposta comercial, devendo estar inclusos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço;

5.2.46 Participar de reuniões com o Gestor do Contrato para alinhamento de expectativas contratuais e entrega de documentos relativos aos serviços contratados;

5.2.47 Entregar os bens, objeto da contratação, devidamente protegidos e embalados contra danos de transporte e manuseio, novos, genuínos e de primeiro uso, contendo manuais e guias de instalação originais (impressos e por meio eletrônico), itens, acessórios de hardware e software necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos;

5.2.48 Desembalar, instalar, configurar e realizar todos os testes necessários à verificação do perfeito funcionamento da solução ofertada;

5.2.49 Remover das dependências da contratada, após a instalação dos equipamentos, qualquer resíduo oriundo dessa atividade;

5.2.50 Obter todo e qualquer tipo de licença junto aos órgãos fiscalizadores para o perfeito e efetivo fornecimento da solução ofertada, sem ônus adicional para o contrato;

5.2.51 Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, referentes à prestação dos serviços, tais como frete, seguro, taxas, transportes e embalagens, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e salários de seus empregados, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas no contrato para entrega dos serviços no prazo estipulado, sem qualquer ônus à CONTRATANTE;

5.2.52 Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando da execução de qualquer serviço nas dependências da contratante referente ao objeto contratado, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

5.2.53 Formalizar a indicação de preposto e substituto eventual, como seu representante legal, incluindo nome, cargo, números de telefone e endereços eletrônicos para, em tempo integral, durante o período de vigência do contrato, sem ônus adicional, administrar, acompanhar, supervisionar e controlar todo e qualquer assunto relativo aos serviços contratados, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus funcionários;

5.2.54 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.55 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação;

5.2.56 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.57 Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à União ou a terceiros, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.58 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;

5.2.59 Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados.

5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

5.3.1 Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2 Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3 Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

a) as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

b) definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável.

5.3.4 Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

a) a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

b) as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela

contratada; e

c) as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

- 6.1.1 Realização da Reunião Inicial, observando-se o estabelecido nos itens 4.5.2, 4.5.3 e 4.9.2;
- 6.1.2 Descrição dos eventos do período de ambientação – Vide itens 4.5.4 a 4.5.16;
- 6.1.3 Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações – Vide itens 4.4.20 a 4.4.39 e 4.15 na íntegra
- 6.1.4 Forma de execução e acompanhamento dos serviços – Vide item 4.4 na íntegra
- 6.1.5 Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços – Vide item 4.4 na íntegra
- 6.1.6 Locais de entrega, quando aplicáveis – vide item 4.16
- 6.1.7 Documentação mínima exigida – Vide item 12.3
- 6.1.8 Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada – Vide itens 5.1 e 5.2
- 6.1.9 Forma de pagamento - Vide item 7.5
- 6.1.10 Formas de transferência de conhecimento – Vide item 4.2
- 6.1.11 Procedimentos de transição e finalização do contrato – Vide item 5.2.38

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle (30%)

GRUPO	ITEM	TIPO DO EQUIPAMENTO/ TIPO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTO (UNIDADES)	ESTIMATIVA MENSAL (PÁGINAS)	ESTIMATIVA PARA 48 MESES (PÁGINAS)
1	1	Tipo 1: Multifuncional laser ou LED monocromática, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	64	27.720	1.330.560
	2	Tipo 2: Multifuncional laser ou LED colorida, A4 – 40 ppm em formato A4 ou Carta	10	437	20.966
	3	Impressões Monocromáticas A4 Excedentes	-----	18.480	887.040
	4	Impressões Coloridas A4 Excedentes	-----	291	13.982

6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.3.1 Para efeito de concretização das manutenções preventivas e corretivas e para o atendimento das outras demandas concernentes ao objeto desta licitação, a contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais de contato:

- a) Telefones convencionais ou 0800, de segunda a sexta, de 09 às 18 h;
- b) Correio Eletrônico;

c) Sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço (O.S.) - Portal web.

6.3.2 Os serviços dos canais de atendimento e suas estruturas deverão funcionar fora das instalações da contratante;

6.3.3 Caberá à empresa a ser contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os níveis de serviço (Acordo de Níveis de Serviços) determinados neste Termo de Referência;

6.3.4 Os canais supracitados serão utilizados para abertura de chamados diversos (manutenção, reclamação, esclarecimentos, etc), controle de chamados e mandamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência à equipe de tecnologia e suporte interno da contratante, exclusivamente em relação ao escopo desta contratação;

6.3.5 Os chamados para assistência ou suporte técnicos serão atendidos em regime 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana) das 08h às 18h, ininterruptamente, nos dias úteis;

6.3.6 Não obstante a disponibilização dos canais de atendimento, a empresa deverá nomear formalmente um Responsável Técnico (ou Gerente de Suporte), que responderá pelo aspecto técnico de todos os contatos que serão feitos entre a contratada e a contratante e deverá ser profissional capacitado nos produtos objeto deste Termo de Referência;

6.3.7 O canal preferencial para a abertura de chamados técnicos (solicitação de assistência ou suporte técnicos) é o Sistema de Gerenciamento de Ordens de Serviço (O.S.) – Portal web.

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.4.2 O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, 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 ANEXADOS ao presente documento.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1 DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

7.1.1.1.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo;

7.1.1.1.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

7.1.1.1.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

7.1.1.1.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários;

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

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

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

7.1.1.1.3.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da contratada, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato;

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

7.1.1.1.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.1.1.1.3.2.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

7.1.1.1.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

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

7.1.1.1.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) indicado no subitem 7.3.2.9.6 deste documento.

7.1.1.1.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.1.1.1.6. 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.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1 Deverão ser realizados, no mínimo, os seguintes testes para validar o funcionamento dos equipamentos na rede da Polícia Federal (PFNet):

a) Impressão *simplex*;

- b) Impressão *duplex*;
- c) Impressão colorida (multifuncionais do tipo 2 e 4);
- d) Digitalização em rede e USB nos formatos especificados (pdf, jpeg, tiff, etc.);
- e) Digitalização colorida;
- f) Etiquetas;
- g) Formulários diversos;
- h) Envelopes;
- i) Cópias de documentos;
- j) Qualidade das impressões/cópias/digitalizações.

7.2.2 Em caso de não atendimento das especificações técnicas ou falhas durante os testes de impressão, a empresa terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para fornecer outro(s) equipamento(s) em perfeitas condições de uso ou em consonância com as específicas exigidas neste TR. Caso contrário, a empresa vencedora se sujeitará às penalidades cabíveis;

7.2.3. Os sistemas fornecidos e o processo de instalação passarão por avaliações do fiscal técnico para verificação dos seguintes quesitos:

- a) Licenciamento dos softwares;
- b) Segurança das informações;
- c) Acessibilidade aos usuários cadastrados e apenas às sub-redes da Polícia Federal;
- d) Envio de informações como: consumo, falta de suprimento, estados de erros ou sinalizações de alerta dos equipamentos, apenas para usuários da Polícia Federal, cadastrados no sistema;
- e) Em caso de não atendimento das especificações técnicas ou falhas durante os testes de instalação, uso e configuração dos sistemas, a empresa terá um prazo de 15 (quinze) dias para sanar as pendências encontradas;
- f) A não aceitação dos equipamentos ou sistemas apresentados, em razão de falhas nos testes ou por não atender às especificações técnicas, sujeitarão a empresa às penalidades estipuladas no edital.

7.2.4 Os equipamentos deverão ser compostos de *hardware*, *software*, *firmware* e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas, bem como a respectiva garantia;

7.2.5 Deverão ser fornecidos cabos, acessórios, manuais de operação, cópias dos *drivers* e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos;

7.2.6 Todos os equipamentos multifuncionais, para efeito de auditoria, deverão permitir ou deverão fornecer mecanismos para a contabilização ou o registro dos volumes impressos, copiados e digitalizados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios;

7.2.7 Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores e/ou conversores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, eles deverão ser fornecidos pela Contratada, sem ônus para a Contratante;

7.2.8 A licitante deverá apresentar prospectos técnicos dos equipamentos oferecidos para os serviços, em idioma português ou com a devida tradução em mídia eletrônica;

7.2.9 Caso os prospectos técnicos não sejam suficientes para comprovar todas as exigências, a empresa a ser contratada poderá apresentar declaração do fabricante ou distribuidor das impressoras que ateste o atendimento dos requisitos a serem comprovados. A falta desta comprovação implicará na sua desclassificação;

7.2.10 Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste Termo de Referência, nos anexos e no Edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente;

7.2.11 Todos os equipamentos deverão permitir a exclusão das imagens e documentos armazenados em sua memória interna que serão impressos, copiados ou digitalizados;

7.2.12 Cada equipamento deve ser integrado com uma única solução multifuncional, não sendo permitida a junção de módulos de fabricantes diversos para composição do conjunto (impressora, copiadora e scanner).

7.2.13 Os parâmetros do treinamento aos usuários, A prestação de assistência técnica (manutenções preventivas e corretivas), o fornecimento de sistema de gerenciamento dos equipamentos e bilhetagem de impressões e a política de reposição de peças e insumos estão detalhadamente descritos nos subitens 4.2, 4.4 e 4.15;

7.2.14 A dinâmica de funcionamento do sistema de franquia de páginas mais excedente está descrita no item 16 deste Termo de Referência;

7.2.15 O licitante deverá prestar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;

7.2.16 As quantidades estimadas no item 6.2 representam quantitativo mínimo para que seja implementada solução de impressão, digitalização e cópia de documentos na SR/PF/RJ e suas unidades Descentralizadas.

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

7.3.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.3.1.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato;

7.3.1.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

7.3.1.4. A fiscalização do contrato, 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 artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.3.1.5. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada deles, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

7.3.1.6. 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;

7.3.1.7. 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 87 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.3.1.8. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato;

7.3.1.9. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no subitem 7.3.2.9.6, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3.1.9.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3.1.10 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;

7.3.1.11 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;

7.3.1.12 Em hipótese alguma, será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

7.3.1.13 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;

7.3.1.14 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

7.3.1.15 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

7.3.1.16 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;

7.3.1.17 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação;

7.3.1.18 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, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.3.1.19 No final do contrato, a contratada deverá, às suas expensas, providenciar o desligamento, desinstalação e remoção dos produtos, no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de liberação. Nesta hipótese, a Contratada não poderá cobrar da contratante as despesas com embalagem, seguro e transporte.

7.3.2 DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

7.3.2.1. Os principais atores desta contratação são o(s) gestor(es) contratuais, a fiscalização contratual, o preposto e a equipe técnica da contratada;

7.3.2.2. A fiscalização da contratação será exercida por Fiscal Técnico do Contrato, Fiscal Requisitante do Contrato e Fiscal Administrativo do Contrato, aos quais desempenharão seus papéis na fase de gestão do contrato, conforme a Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019;

7.3.2.3. A comunicação entre a Administração e a prestadora dos serviços deverá se dar através de preposto da contratada, formalmente designado, o qual fornecerá endereço para entregas de comunicações, notificação e ofícios;

7.3.2.3.1. Caberá ao preposto da contratada: acompanhar a execução do controle e atuar como interlocutor principal da contratada junto à Contratante, receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes à execução contratual, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta à contratante;

7.3.2.3.2. A empresa poderá designar como preposto o Responsável Técnico (ou Gerente de Suporte) mencionado no subitem 4.4.45, hipótese em que a pessoa designada deverá cumprir cumulativamente as tarefas do responsável técnico e do preposto;

7.3.2.3.3. As reuniões de alinhamento técnico e apresentação de relatórios gerenciais poderão ser realizadas de forma remota, desde que seja possível compreender e passar todas as instruções e relatórios sem a presença física do representante da empresa, e serão em dia e horário previamente acordados com a fiscalização do contrato;

7.3.2.3.4. Não obstante a realização de reuniões remotas, poderão ocorrer situações excepcionais em que a presença do preposto da Contratada se fará necessária. Nesses casos, o encontro presencial será solicitado pela Contratante, devendo a Contratada enviar seu representante;

7.3.2.4. A execução de contrato administrativo poderá ser realizada por filial de pessoa jurídica cuja matriz participou da licitação pública correspondente, desde que observadas as seguintes premissas:

- a) Seja certificada a regularidade fiscal e trabalhista da empresa matriz e da filial da pessoa jurídica;
- b) Haja motivada avaliação técnica a respeito da repercussão tributária da medida no âmbito do contrato administrativo, de maneira que:

I. Não seja admitido que a administração pública suporte prejuízo nem qualquer ônus financeiro adicional;

II. Seja assegurada a redução equitativa do valor do contrato administrativo caso certificado que a alteração importa diminuição dos custos dispostos na proposta da empresa contratada; e

- c) A alteração no contrato se formalize mediante termo aditivo, cujo extrato deve ser publicado no diário oficial da união.

7.3.2.5 A apuração do valor mensal a ser pago à Contratada se dará pelo método franquia, excedente e compensação semestral, sem prejuízo da aplicação da metodologia de medição dos resultados mencionada no subitem 7.3.2.9.6;

7.3.2.6 A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração do saldo de impressões/cópias de todos os tipos de máquinas, separando as policromáticas das monocromáticas;

7.3.2.7 O cálculo da compensação será baseado inicialmente na franquia mensal global, separando as policromáticas das monocromáticas. Se o saldo do mês for negativo, ou seja, de créditos, deverá ser pago o valor da franquia mensal. Caso o saldo seja positivo, ou seja, de excedentes, o órgão deve pagar a franquia mensal acrescida do valor excedente gerado no respectivo mês;

- a) As impressoras dos tipos 1 e 2 serão compensadas juntas, separando em impressões monocromáticas e policromáticas;

7.3.2.8 Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal durante o respectivo período;

7.3.2.9 Durante a compensação ao final de cada semestre contratual são previstos cinco cenários possíveis de ocorrer, dentro de duas situações principais, com a respectiva forma de cálculo, conforme exemplificado nos subitens seguintes, considerando a legenda abaixo;

Franquia mensal	Soma das franquias dos tipos de equipamentos, separando-se em monocromáticas e policromáticas e tamanho de papel (em páginas).
-----------------	--

Valor fixo da franquia mensal	Soma dos valores das franquias dos tipos de equipamentos (mesmo quando houver mais de um tipo), separando-se em monocromáticas e policromáticas e tamanho de papel (em R\$).
ΣF	Somatório das franquias mensais no semestre, separando-se em monocromática e policromática (em páginas).
ΣP	Somatório das páginas impressas/copiadas no semestre ou volume produzido, separando-se em monocromática e policromática (em páginas).
ΣVE	Somatório do valor excedente no semestre, ou seja, soma dos valores pagos por produção excedente à franquia em cada mês, separando-se em monocromática e policromática (em R\$).
ΔExc	Delta Excedente ($\Delta Exc = \Sigma P - \Sigma F$), ou seja, diferença entre o somatório das páginas efetivamente impressas e o somatório das franquias mensais dentro do semestre da compensação (em páginas).
Valor ΔExc	Valor Delta Excedente (Valor $\Delta Exc = \Delta Exc \times$ valor unitário excedente), ou seja, valor calculado da diferença excedente (volume produzido menos volume da franquia) que será aplicado na fórmula da redução (em R\$).
Valor da Redução	Valor da redução = $\Sigma VE -$ Valor ΔExc , ou seja, a diferença entre o somatório do Valor Excedente e o Valor Delta Excedente (em R\$). Esse valor será usado na fórmula do Novo Valor a ser pago. Importante lembrar que só existirá redução se houver produção de excedente de páginas durante o semestre.
Novo Valor a ser Pago	Novo Valor a ser Pago = Valor do último mês (da compensação semestral) – Valor da Redução (em R\$), ou seja, é a consolidação da compensação propriamente dita dentro do semestre, onde será descontado do último mês de cada ciclo semestral o valor referente à Redução calculada anteriormente. Cabe ressaltar que o “Novo Valor a ser pago” é o valor que será faturado.

7.3.2.9.1. **Situação 1:** $\Sigma F \geq \Sigma P$, ou seja, somatório das franquias mensais no semestre (que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) é igual ou maior que o somatório de páginas produzidas dentro do respectivo semestre:

7.3.2.9.1.1 **Cenário 1** – caso o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação, pois não há geração de excedente;

7.3.2.9.1.2 **Cenário 2** – caso haja produção de excedente em alguns meses, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior ao somatório das franquias mensais será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, aplicando-se a fórmula do último quadro da tabela acima;

7.3.2.9.1.3 **Cenário 3** – este cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior; a diferença é que aqui o Valor da Redução é superior ao valor do último mês do semestre contratual. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior, entretanto, deverá ser emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para que o fornecedor faça a devida compensação do pagamento;

7.3.2.9.1.3.1 Ressalta-se que, como só existe compensação mediante geração de excedente de páginas, em todos os meses a amortização do ativo do fornecedor é garantida por meio do pagamento mínimo da franquia mensal, mesmo que o órgão não a utilize na sua totalidade, incluindo-se ainda os pagamentos de excedentes mensais que vierem a ocorrer. A única diferença neste caso é que o valor da redução, referente à compensação, fica maior que o valor que seria pago no último mês, acarretando o recolhimento da GRU para o fechamento do ciclo de compensação sem deixar restos a compensar para o próximo ciclo semestral.

7.3.2.9.1.3.2 Pode-se optar por finalizar a compensação no próximo semestre, ou seja, sem recolhimento de GRU e deixando restos a compensar para o próximo semestre. Neste caso, a compensação deverá ser feita no primeiro mês subsequente. Todavia, é necessário se atentar para o correto procedimento contábil para abatimento do valor da compensação proveniente de semestre anterior;

7.3.2.9.1.4 Todos os cenários acima devem observar o disposto nos subitens 7.3.2.6, 7.3.2.7 e 7.3.2.9.2.4;

7.3.2.9.2. **Situação 2:** $\Sigma F < \Sigma P$, ou seja, somatório das franquias mensais (franquia de cada mês multiplicada por 6) é menor que o somatório de páginas produzidas dentro do respectivo semestre:

7.3.2.9.2.1 **Cenário 4** – caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao Valor Delta Excedente, não haverá valor a ser deduzido ao final da compensação;

7.3.2.9.2.2 **Cenário 5** – caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor Delta Excedente, a compensação ocorrerá no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, aplicando-se a fórmula do último quadro da tabela acima;

7.3.2.9.2.3 Todos os cenários acima devem observar o disposto no subitem 7.3.2.6 e 7.3.2.7.

7.3.2.9.2.4 Caso seja constatado, a cada análise semestral, que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, deve-se reavaliar o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição;

7.3.2.9.2.4.1 Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, o órgão deve aditar o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

7.3.2.9.3 Com base nos relatórios mensais mencionados no subitem 4.15, o gestor do contrato também poderá determinar a realocação de equipamentos de maneira a otimizar o uso dos recursos existentes;

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

7.3.2.9.5 O serviço de digitalização não deverá ser objeto de contabilização para fins de composição de custos da solução, não podendo, portanto, ser faturado. Somente serão faturadas as cópias/impressões úteis produzidas, excluídas aquelas que tenham sido produzidas para teste do equipamento durante

instalação/manutenção, o que deverá ser registrado pelo funcionário da empresa, com o devido visto da fiscalização, e anexado à fatura. Serão excluídas, também, aquelas cópias/impressões que contenham imperfeição atribuída ao mau funcionamento do equipamento ou insuficiência/deficiência de suprimentos, devendo estas últimas ser apresentadas e entregues pela fiscalização ao funcionário da empresa, no ato da leitura do contador de cópias/impressões do equipamento, com o registro da ocorrência visado e aceito pelas partes ou, não sendo a leitura efetuada "in loco" pela CONTRATADA, se presumirá como correta e efetivamente aceita a dedução informada pela fiscalização do CONTRATANTE

7.3.2.9.6 A medição dos resultados esperados com essa contratação deverá ocorrer por meio de Instrumentos de Medição de Resultados (IMR), previsto na IN SEGES/MPOG nº 05/2017 e apresentado em formulário anexo ao presente termo de referência. Pretende-se, com isso, implementar o pagamento do serviço por resultados, possibilitando à Administração remunerar o fornecedor conforme aquilo que for medido mês a mês;

7.3.2.9.6.1 Os preços fixados em 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;

7.3.2.9.6.2 A cada mês, até o 5º dia útil posterior ao da realização dos serviços contratados, o gestor do contrato preencherá o formulário modelo de IMR, Anexo a este documento, informando a quantidade de eventos observados para cada tipo de ocorrência, as datas de cada evento e sua descrição sintética, para o mês de verificação;

7.3.2.9.6.2.1 Após o preenchimento das ocorrências, o gestor deverá calcular o Fator de Aceitação da forma indicada no próprio formulário;

7.3.2.9.6.2.2 O Fator de Aceitação se encaixará numa das quatro faixas de pagamento explicitadas no formulário. As faixas de pagamento indicam o percentual que será descontado do valor contratual.

7.3.2.9.6.3 O gestor do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada o resultado da avaliação dos serviços realizados e o preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

7.3.2.9.6.4 A Contratada poderá apresentar justificativa, em prazo definido pelo gestor do contrato, porém não inferior 3 (três) dias úteis, para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo gestor do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

7.3.2.9.6.5 Após decorrido o prazo de justificativa, sem que a mesma tenha sido apresentada ou, após analisada a justificativa apresentada, o gestor do contrato deverá entregar ao preposto da contratada o resultado final das aferições para que se dê a emissão da nota fiscal ou fatura com o valor exato para pagamento. Considerando que a base de cálculo para o recolhimento dos tributos é o valor constante na nota fiscal, a empresa já tem que enviar a nota fiscal para pagamento com o valor devidamente ajustado para pagamento, se for o caso;

7.3.2.9.6.6 Em caso de glosa, o gestor do contrato deverá requerer à Contratada a correção das falhas constatadas;

7.3.2.9.6.6.1 As faixas e os percentuais de glosa são determinados no Formulário IMR - Instrumento de Medição de Resultado (anexo ao presente termo de referência).

7.3.2.9.6.7 O procedimento previsto nos subitens acima deverá ocorrer durante o prazo do recebimento provisório do serviço previsto no item 7.1 deste documento;

7.3.2.9.6.8 O ajuste no pagamento/glosa será realizado pelo gestor do contrato;

7.3.2.9.6.9 A glosa por 3 (três) meses consecutivos implicará as penalidades previstas no subitem 7.4.6 deste documento;

7.3.2.9.6.10 A glosa de que trata este item pode ser aplicada cumulativamente às sanções previstas nos itens 7.4;

7.3.2.9.6.11 Nos procedimentos não especificados aqui neste item, o pagamento da nota fiscal ou fatura seguirá o rito previsto no Edital.

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

7.4.1.1 Falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;

7.4.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.4.1.3 Fraudar na execução do contrato;

7.4.1.4 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

7.4.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

i) **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;

ii) **Multa de:**

(1) 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;

(2) 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;

(3) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

(4) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

(5) 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;

(6) As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

iii) 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;

iv) 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;

v) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

7.4.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem "iv" também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

7.4.4. As sanções previstas nos subitens "i", "iii", "iv" e "v" poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados;

7.4.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
------	-----------------

01	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
02	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
03	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
04	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
05	3,2% ao dia sobre o valor mensal 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;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	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;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

7.4.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

7.4.6.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.4.6.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

- 7.4.6.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.4.7. Além das penalidades dos subitens acima, a empresa estará sujeita às seguintes sanções em razão do quantitativo de glosas previsto nos subitens 7.3.2.9.6.6.1 e 7.3.2.9.6.9:
- 7.4.7.1. Advertência, caso tenha seu pagamento glosado por 3 (três) meses consecutivos na faixa 2;
- 7.4.7.2. Multa de 10%, caso tenha seu pagamento glosado por 3 (três) meses consecutivos na faixa 3;
- 7.4.7.3. Multa de 20% e rescisão, caso tenha seu pagamento glosado por 3 (três) meses consecutivos na faixa 4.
- 7.4.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
- 7.4.9. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.4.9.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.4.10. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil;
- 7.4.11. 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;
- 7.4.12. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR;
- 7.4.13. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa;
- 7.4.14. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público;
- 7.4.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.5. Do Pagamento

- 7.5.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;
- 7.5.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado;
- 7.5.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;
- 7.5.3.1. 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 05 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.5.4. 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;
- 7.5.4.1. 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.
- 7.5.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 7.5.5.1. O prazo de validade;
- 7.5.5.2. A data da emissão;
- 7.5.5.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.5.5.4. O período de prestação dos serviços;
- 7.5.5.5. O valor a pagar; e
- 7.5.5.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.5.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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;
- 7.5.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- 7.5.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- 7.5.9. 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;
- 7.5.10. 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;
- 7.5.11. 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;
- 7.5.12. 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.
- 7.5.12.1. 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.
- 7.5.13. 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;
- 7.5.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber;
- 7.5.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente;
- 7.5.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

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 = (6 / 100) / 365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------------	--

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

SR/PF/RJ - Gerenciador

Item	Tipo do Equipamento	Descrição do Item	Quantidade	Estimativa Mensal (páginas)	Estimativa para 48 meses (páginas)	Valor Médio Máximo Unitário (R\$)	Valor Médio Máximo Mensal (R\$)	Valor Médio Máximo para 48 meses (R\$)
1	Tipo 1: Multifuncional laser ou LED monocromática, A4 – 48 ppm ou superior	Valor da impressão P&B, dentro da franquia, para impressora monocromática A4.	214	92.400	4.435.200	R\$ 0,9186	R\$ 84.878,64	R\$ 4.074.174,72
2	Tipo 2: Multifuncional laser ou LED policromático, A4 – 38 ppm ou superior	Valor da impressão colorida, dentro da franquia, para impressora policromática A4.	35	1.456	69.888	R\$ 16,40	R\$ 23.878,40	R\$ 1.146.163,20
3	Impressões Monocromáticas A4	Valor da cópia/impressão P&B excedente.	-----	61.600	2.956.800	R\$ 0,1094	R\$ 6.739,04	R\$ 323.473,92
4	Impressões Coloridas A4	Valor da cópia/impressão colorida excedente.	-----	971	46.608	R\$ 2,0322	R\$ 1.973,27	R\$ 94.716,78
VALOR TOTAL MÁXIMO							R\$ 117.469,35	R\$ 5.638.528,62

8.1. O custo **estimado anual** da contratação, para o **órgão gerenciador**, é de: **R\$ 117.469,35 X 12 Meses = R\$ 1.409.632,15**

8.2. O custo **estimado total** da contratação, para o **órgão gerenciador e demais participantes**, para o período de **48 meses** é de:

Unidade	Valor mês	Valor 12 meses	Valor 48 meses
SR/PF/RJ	R\$ 117.469,35	R\$ 1.409.632,16	R\$ 5.638.528,62
SR/PF/PA	R\$ 23.228,28	R\$ 278.739,36	R\$ 1.114.957,44
SR/PF/BA	R\$ 91.527,73	R\$ 1.098.332,76	R\$ 4.393.331,04
SR/PF/GO	R\$ 21.390,45	R\$ 256.685,44	R\$ 1.026.741,77

SR/PF/AC	R\$ 4.337,49	R\$ 52.049,88	R\$ 208.199,52
	R\$ 257.953,30	R\$ 3.095.439,60	R\$ 12.381.758,39

9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1 As informações referentes ao presente item 9 constam no Edital.

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- a. O contrato vigorará por 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993;
- b. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)

11.1 DO REAJUSTE

- 11.1.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;
- 11.1.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice ICTI, o Índice de Custo de Tecnologia da Informação, índice específico a ser considerado nos contratos de Tecnologia da Informação dos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP (Portaria 424/2017), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$$R = V (I - I^o) / I^o, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

- 11.1.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 11.1.4. 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.
- 11.1.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;
- 11.1.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;
- 11.1.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;
- 11.1.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

11.2. GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 11.2.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
 - 11.2.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);
 - 11.2.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.
- 11.2.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - 11.2.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 11.2.2.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 11.2.2.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 11.2.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber;
- 11.2.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 11.2.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 11.2.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- 11.2.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 11.2.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;
- 11.2.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada;

- 11.2.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 11.2.10. Será considerada extinta a garantia:
- 11.2.10.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 11.2.10.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017;
- 11.2.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada;
- 11.2.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Edital e no Contrato.

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

- 12.1.1. O regime da execução dos contratos é empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática;
- 12.1.2. 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;
- 12.1.3. 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.

12.2 JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

- 12.2.1. Conforme o Decreto nº 7.174/2010 e Lei Complementar nº 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas, desde que atendam todos os requisitos previstos neste Termo de referência, observando a seguinte ordem:
- a) Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
 - b) Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
 - c) Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

12.3 CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

- 12.3.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital;
- 12.3.2. Os critérios de qualificação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital;
- 12.3.3. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:
- 12.3.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o grupo pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- 12.3.3.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:
- 12.3.3.1.1.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 2 (dois) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017;
- 12.3.3.1.1.2. Considera-se característica compatível com o objeto desta licitação o seguinte: prestação de serviços de reprografia, ou seja, reprodução de cópias, impressão e digitalização, incluindo fornecimento dos equipamentos e dos insumos (não precisa incluir fornecimento de papel), manutenção, suporte e disponibilização de sistemas de gerenciamento de ativos, bilhetagem e Ordens de Serviço da solução instalada, mediante outsourcing ou aluguel de equipamentos;
- 12.3.3.1.1.3 Considera-se quantidade pertinente e compatível com o objeto desta licitação a locação de no mínimo 30% do quantitativo licitado para o grupo a que a empresa está concorrendo;
- 12.3.3.1.1.3.1 Caso o cálculo de 30% sobre o quantitativo de máquinas forneça um número com casas decimais, será considerado o número inteiro imediatamente inferior.
- 12.3.3.1.1.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 12.3.3.1.1.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017;
- 12.3.3.1.1.6. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 12.3.3.1.1.7. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, se for solicitado pelo pregoeiro, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 12.3.3.2. Não será necessária que a empresa vencedora instale escritório nas cidades onde serão executados os contratos ou em cidades próximas, visto que se trata de uma contratação sem fornecimento de mão de obra exclusiva;
- 12.3.3.3. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso a tenha realizado;
- 12.3.3.3.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.
- 12.3.4. De acordo com a Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISIP do Poder Executivo Federal, "Não se deve exigir, para fins de habilitação, quesito de atestado da licitante onde a prestação de serviços de suporte técnico esteja em conformidade com os modelos de referência ITIL, COBIT ou similares, por extrapolar o que determina o art. 14 do Decreto nº 5.450/2005, substituído pelo Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, em seu art. 40 (Decisão 486/2000 e Acórdãos 808/2003, 1.670/2003, 1.676/2005, 423/2007, 539/2007, 1729/2008, 2.056/2008, do Plenário; 2.404/2009, da 2ª Câmara, 696-10/2016, entre outros)";
- 12.3.5. De acordo com a Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no

âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal, é vedada a “exigência de apresentação de atestado, declaração do fabricante, carta de solidariedade ou credenciamento junto ao fabricante do equipamento, como condição para habilitação. Tais exigências extrapolam o que determinam os art. 27 a 31, da Lei nº 8.666, de 1993, e art. 40 do Decreto nº 10.024/2019”;

12.3.6. Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

12.3.6.1. Valor Global do grupo 1: R\$ 1.409.646,12 (Um milhão, quatrocentos e nove mil, seiscentos e quarenta e seis reais e doze centavos).

12.3.6.2. Valores unitários: conforme planilha do subitem 2.1;

12.3.7. O critério de julgamento da proposta é o de menor preço;

12.3.8. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

12.4 DA SUBCONTRATAÇÃO

12.4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório, sob pena de rescisão contratual;

12.5 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

12.5.1. 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 expressa da Administração à continuidade do contrato.

13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria SR/PF/RJ nº 1.933, de 24 de junho de 2022;

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

MARCIO ROBERTO DE ANDRADE <i>Agente de Polícia Federal</i> Integrante Requisitante	WASHINGTON SCHOEN MARINS <i>Agente de Telecomunicações</i> Integrante Técnico	JUSSARA ATHAYDE ZUÑIGA <i>Escrivã de Polícia Federal</i> Integrante Administrativo
---	--	---

Autoridade Máxima da Área de TIC
<hr/> LEANDRO ALMADA DA COSTA <i>Delegado de Polícia Federal</i>

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Aprovo,

Autoridade Competente
<hr/> LEANDRO ALMADA DA COSTA <i>Delegado de Polícia Federal</i>

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.



Documento assinado eletronicamente por **WASHINGTON SCHOEN MARINS**, Fiscal de Contrato, em 19/09/2023, às 13:42, 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 **MARCIO ROBERTO DE ANDRADE**, **Chefe de Setor**, em 19/09/2023, às 13:49, 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 **JUSSARA ATHAYDE ZUNIGA**, **Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 20/09/2023, às 09:42, 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 https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=31514029&crc=6880C4B7.
Código verificador: **31514029** e Código CRC: **6880C4B7**.