



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO
SUPERINTENDÊNCIA FEDERAL NO ESTADO DE ALAGOAS

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 21006.000414/2020-19

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 01/2020

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 - Contratação de **serviços continuados de outsourcing de impressão e cópia**, com acesso via rede local (TCP/IP) e com cessão de direito de uso de equipamentos e *softwares*; **incluindo o fornecimento de equipamentos novos para primeiro uso** e em linha de produção, com auditoria automática de contas e gerenciamento do parque (conjunto de equipamentos necessários para o atendimento da demanda por soluções de impressão e cópias); **incluindo, também, a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva** para controle do volume que vier a ser impresso e copiado; **incluindo, ainda, os insumos, suprimentos, peças, logística direta e reversa dos resíduos gerados pelo contrato e tudo o mais que for necessário à execução do objeto, excetuando-se apenas o papel**, para atender às demandas da Superintendência Federal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento no Estado de Alagoas, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento.

1.2 - O objeto desta contratação compreende as especificações a seguir:

Quadro 1: Tipo, Equipamento e Serviços

Tipo	Equipamento	Serviço
1	Multifuncional Monocromática	Impressão/Cópia

Quadro 2: Franquia Mensal Estimada e Preço de Referência por Unidade Produzida

Grupo	Item	Quantidade de Equipamentos	Franquia Mensal por Equipamento	Franquia Mensal Estimada	Quantidade Anual Estimada	Valor de Unitário (R\$/unid.)	Valor Total Anual Estimado (R\$)
1	1	10	2.000	20.000	240.000	0,048	11.520,00

1.3 - A **franquia mensal** depende da quantidade de equipamentos alocados e de sua franquia individual. Portanto, uma redução ou aumento no número de equipamentos implicará em alteração nas obrigações de franquia mensal para cada tipo de equipamento.

2. JUSTIFICATIVA E DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1 - O conceito de **Outsourcing de Impressão e Cópia**, modelo de solução pretendida, remete à contratação de empresa para fornecimento de **serviços continuados** relacionados às atividades meio (impressão e cópia), permitindo assim, que a Superintendência Federal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento no Estado de Alagoas se dedique às suas atividades fim.

2.2 - Esta contratação visa suprir a necessidade da SFA/AL quanto a serviços de impressão e cópia, que são considerados essenciais para o desempenho das atividades institucionais da Superintendência. A indisponibilidade desses serviços produzirá impacto negativo direto sobre o seu desempenho institucional. Além disso, a SFA/AL depende do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos provenientes da solução pretendida.

2.3 - A Superintendência necessita prover os setores de um **modelo eficiente e eficaz**, capaz de atender integralmente às demandas de impressão e cópia de documentos, através da instalação de equipamentos e do fornecimento de suprimentos, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causada pela falta de insumos e de manutenção dos equipamentos, a fim de garantir uma maior eficiência técnica, redução de custos, melhor qualidade das impressões, padronização dos setores etc.

2.4 - Outra vantagem decorre da homogeneização do parque tecnológico de impressão. Ter parques de impressão diversos e confusos, com características diferentes, com vários modelos de diferentes fabricantes acarreta inúmeros problemas operacionais; e nestes casos, não é raro muitos equipamentos estarem subaproveitados ou utilizados ao extremo. Colocar em prática uma solução de outsourcing de impressão e cópia exige conhecer a forma como é gerido esses serviços, com o objetivo de otimizar o parque de impressão. Com um parque de impressão eficaz à sua escala e gerido de forma externa, a instituição pode obter ganhos de produtividade assinaláveis, na medida em que se liberta de uma área secundária para centrar os seus recursos em atividades finalísticas. Convém ressaltar o termo “gestão documental”, pois os serviços de impressão e cópia são, atualmente, muito mais do que imprimir documentos: é, acima de tudo, gerir todo o processo de produção de documentos nos mais variados formatos.

2.5 - Os benefícios ambientais são, justamente, uma grande vantagem do outsourcing de impressão e cópia. Um parque otimizado gera menos desperdício e consome menos recursos, sejam eles energia, toners ou papel. Isto não tem reflexos apenas em termos de custos, também pode ser uma contribuição importante para os objetivos ambientais e de sustentabilidade das empresas e instituições públicas, em conformidade com conceito de TI verde - uma tendência mundial voltada para o impacto dos recursos tecnológicos no meio ambiente.

2.6 - Quanto ao ponto de vista gerencial, a solução pretendida exigirá menos envolvimento da SFA/AL, visto que não haverá a necessidade de um controle rigoroso de um parque composto por equipamentos variados, o que consome tempo e recurso financeiro. Ademais, não demandará da SFA/AL a tarefa de manutenção e gerenciamento de impressoras. Ao utilizar os serviços de uma empresa de outsourcing, a gestão de todo o sistema torna-se mais simples e transparente.

2.7 - Nesse contexto, a presente contratação procura atender, de forma plena, eficiente e eficaz, as demandas de impressão e cópia por meio de fornecimento de equipamentos e de suprimentos necessários para o funcionamento deste órgão, evitando o desperdício e a descontinuidade causada pela falta de insumos e de manutenção de equipamentos. Garante, ainda, dentre outros benefícios, uma maior eficiência técnica, redução de custos, maior padronização e melhor qualidade das impressões e cópias.

2.8 - Resultados esperados com a contratação dos serviços:

2.8.1 - Obtenção de melhor qualidade de impressão e cópia devido à utilização de suprimentos originais e equipamentos novos e padronizados.

2.8.2 - Redução no tempo do atendimento das solicitações de serviços, reparos ou manutenção dos equipamentos, com melhoria dos índices de disponibilidade dos equipamentos.

2.8.3 - Redução de custos com os insumos/consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, em decorrência da economia de escala gerada pelas compras efetuadas em grandes quantidades pelo prestador do serviço.

2.8.4 - Extinção da contratação de manutenção e assistência técnica de equipamentos, cuja responsabilidade será cobrada do prestador de serviço, ratificando o modelo atual, assim como se aproveitando das recomendações de melhores práticas definidas no Caderno de Logística: Prestação de Serviços de Reprografia do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, publicado em 2014.

2.8.5 - Eliminação da gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos/consumíveis, exceto papel, que passarão a ser de responsabilidade do fornecedor.

2.8.6 - Eliminação do controle direto referente à substituição, temporária ou em definitivo, de equipamentos reserva, da manutenção de técnico residente, etc., transferindo tal controle para a Contratada.

2.8.7 - Eliminação de todo o trabalho operacional necessário aos trâmites administrativos e legais decorrentes dos processos de licitação para aquisição de insumos/consumíveis, exceto papel.

2.8.8 - Manter na Administração Pública Federal bens e equipamentos atuais, com ferramentas e recursos avançados, permitindo projetar uma redução do tempo de resposta às demandas operacionais internas.

2.8.9 - Garantia de maior qualidade de impressão e cópia no ambiente da SFA/AL.

2.8.10 - Aumento e melhoria da qualidade dos serviços de suporte e apoio técnico, refletindo no dia a dia do usuário final.

2.8.11 - Contribuição para uma infraestrutura mais confiável.

2.8.12 - Aumento da satisfação do usuário.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 - O objeto do serviço a ser contratado vem a ser definido como serviço comum e **continuados**.

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

4. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 - Os serviços serão executados conforme discriminado a seguir:

Quadro 3: Rotinas de Execução

Prazos, Horários e Entregas	Descrição

Prazos	O prazo para a entrega dos equipamentos (de acordo com este Termo de Referência) será de <u>30 (trinta)</u> dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil após a assinatura do contrato.
Horários de fornecimento de bens	Entre 08h e 18h, de segunda à sexta-feira.
Horário de prestação dos serviços	Entre 08h e 18h, de segunda à sexta-feira.
Local de entrega	Sede da Superintendência e Porto de Maceió

4.2 - A entrega ocorrerá com todos os custos por conta da CONTRATADA.

4.3 - A CONTRATANTE poderá instalar os equipamentos sem prejuízo da garantia.

4.4 - Sem prejuízo de qualquer outra definição estabelecida neste Termo de Referência e no corpo do edital, a CONTRATADA deverá **fornecer orientações de operação, manuseio, gestão e outros** compreendendo todas as operações permitidas pelo equipamento, pelos *softwares* do equipamento instalado e pelos demais sistemas que compõem a solução, para a plena gestão e/ou operação e/ou utilização da solução de impressão e cópia fornecida pelos usuários da CONTRATANTE.

4.5 - A critério da CONTRATADA, as orientações de operação e manuseio poderão ser:

4.5.1 - Em formato de vídeo-aula, desde que com tutor, para localidades a critério da CONTRATADA, utilizando infraestrutura de ensino à distância provida pela CONTRATADA.

4.5.2 - Presencial, em formato de apresentação ou explanação prática, nas dependências da CONTRATANTE, pelos técnicos de suporte da CONTRATADA, desde que esse corpo técnico tenha capacitação para prover essas orientações de operação de forma adequada, utilizando infraestrutura da CONTRATANTE.

4.5.3 - O formato escolhido pela CONTRATADA, dentre os acima especificados, para repasse das orientações referentes ao correto manuseio dos multifuncionais e a plena operação desses não é excludente, podendo ser complementar, conforme avaliação da CONTRATADA.

4.5.4 - A CONTRATADA deverá observar as regras e condições estabelecidas no Modelo de Gestão do Contrato.

4.5.5 - A CONTRATADA deverá estabelecer, por conta própria, a logística de distribuição, entrega e fornecimento de produtos e serviços, de forma a atender a SFA/AL no prazo e condições estabelecidos neste Termo de Referência, visando garantir a continuidade dos serviços da CONTRATANTE.

4.5.6 - Fornecimentos complementares, suplementares ou substitutivos terão prazo, locais, horários e condições iguais aos estipulados para o fornecimento inicial.

4.6 - Modelos adotados pela CONTRATANTE:

4.6.1 - Esse modelo de contratação é o de custo variável (impressões e cópias) com fornecimento de suporte e garantia, sem papel.

4.6.2 - O custo variável da contratação corresponde ao valor a ser pago por páginas efetivamente impressas e copiadas, contabilizando-se a franquia global mensal por tipo de equipamento, referentes aos serviços de impressão e cópia, exclusivamente.

4.7 - Padrões de Qualidade e Completude das Informações:

4.7.1 - Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE, conforme **Aceite Provisório e Aceite Definitivo**.

4.7.2 - Serão utilizados como critérios de aferição dos resultados os **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e escopo.

4.7.3 - Esses indicadores serão expressos em unidade de medida, tais como: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressem quantidades físicas, dias úteis, dias corridos etc.

4.7.4 - Os indicadores serão formalizados em documentação definida pela CONTRATANTE no momento oportuno, após a contratação para uso durante a execução contratual.

4.8 - Registro de Ocorrências e Relatórios de Execução de Serviço e ou Fornecimento:

4.8.1 - A CONTRATADA deverá manter continuamente, no ambiente da CONTRATANTE, uma base de conhecimento definida pela CONTRATANTE com todas as informações de processos, atividades e tarefas referentes aos serviços, ocorrências de problemas, suas resoluções e lições aprendidas, tempo de resposta e resolução do problema, e qualquer outra informação de interesse da CONTRATANTE que tenha relação com o serviço prestado.

4.8.2 - Deverão ser emitidos **relatórios gerenciais** de dados estatísticos mensalmente para fins de avaliação dos serviços prestados e aferição dos níveis mínimos exigidos.

4.8.3 - Para tanto, a CONTRATADA deverá executar as atividades atendendo, no mínimo, aos níveis de serviços especificados no Quadro 4.

Quadro 4: Níveis de Serviço

Atividade ou Serviço
1. Emissão de relatórios de quantidade de impressões e cópias, globalmente, por centro de custo, por setor, por equipamento, entre outros;
2. Emissão de relatórios de consumo de suprimentos;
3. Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc.;
4. Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.

4.9 - Controles por parte da CONTRATADA

4.9.1 - Todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

4.9.2 - A CONTRATADA, após a realização dos serviços de garantia, deverá apresentar um **Relatório de Visita**, contendo identificação do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início e término do atendimento, identificação do defeito, técnico responsável pela solução, as providências adotadas e outras informações pertinentes. Esse relatório deverá ser homologado pelo responsável da SFA/AL.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO TIPO DE EQUIPAMENTO

Tipo de Equipamento	Especificações Técnicas
1	Multifuncional Monocromática (mín. 30 ppm) Quantidade Estimada: 10 Franquia Mensal Estimada (Total): 20.000 impressões/cópias Equipamentos novos de primeiro uso e em linha de produção, multifuncionais (impressora/copiadora/scanner) laser/led monocromáticas, com fornecimento de suprimentos originais dos fabricantes da impressora (exceto papel), com manutenção local preventiva e corretiva (com reposição de peças), com as seguintes especificações mínimas: velocidade mínima de 30 cópias/impressões por minuto; resolução mínima 600 dpi na impressão; permitir Impressão a partir de Unidade de Memória USB (pen drive) no próprio equipamento. Alimentador automático de originais: frente e verso; automático para no mínimo 50 folhas: frente e verso automático para cópia e impressão (duplex); <i>Scanner</i> colorido com digitalização de documentos via rede em PDF e JPEG; Função para digitalizar para arquivo via <i>e-mail</i>; Resolução mínima da digitalização 300 dpi; velocidade mínima para digitalização de 20 ppm. Capacidade de conversão automática de documentos digitalizados com recursos de OCR (<i>Optical Character Recognition</i>). USB e rede ethernet 10/100 ou 10/100/1000 Base TX; Memória mínima de 256 MB e Processador de 533 MHz ou superior; Linguagem / Emulação: PCL6, Pcl5e)(PS3). Compatibilidade S.O Mac, Microsoft Windows XP e versões superiores e Unix. Tipos de mídias suportadas: reciclado e comum; Espessura do papel: 75 – 163g/m² via bandejas principais ou manual; Painel e teclado frontal em português com funções e diagnósticos de fácil entendimento; Cópias em papel mínimo A4, Carta e Ofício; Vidro de originais fixo em tamanho mínimo A4; Redução e ampliação variáveis de 25% a 400% com zoom ponto a ponto e incremento de 1% bandejas de alimentações ajustável com capacidade mínima para 250 folhas; bandeja de alimentação manual para no mínimo 50 folhas; modo combinado, desligamento e início automático, uma leitura múltiplas cópias; cópias contínuas de 1 – 99; Voltagem 110 ou 220 v – 60 Hz, se 110 v acompanhar transformador de voltagem.

6. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 - Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos nos “Níveis de Serviços” presentes nos quadros e momentos a seguir:

Quadro 4	Fase de implantação da solução
Quadro 7	Níveis de Serviço Exigidos na Fase de Implantação da Solução
Quadro 8	Manutenção preventiva e reposição de suprimentos
Quadro 9	Correção, reinstalação e substituição de equipamentos
Quadro 11	Relatórios gerenciais

6.2 - Também deverá ser observado o tópico “g” referente aos “Níveis de Serviços (Capacidade Mínima de Serviço)” dos “Deveres e Responsabilidades da Contratada”.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 - Requisitos Necessários ao Atendimento da Necessidade:

7.1.1 - Fornecimento de equipamentos de última geração, novos e sem uso, devidamente instalados, sendo que os multifuncionais, com seus módulos opcionais, devem ser do mesmo fabricante, visando à padronização do hardware.

7.1.2 - Fornecimento dos suprimentos, toner e kits de manutenção das impressoras novas e originais do fabricante.

7.1.3 - Toda a solução fornecida (composta por *softwares*, drivers, equipamentos, entre outros) deverá ser compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows XP e versões superiores e GNU/Linux, com distribuição Ubuntu, e com quaisquer outros utilizados pela SFA/AL.

7.1.4 - Fornecimento de suporte técnico, quando necessário.

7.1.5 - Fornecimento de assistência técnica on-site.

7.1.6 - Fornecimento de softwares para gerenciamento, monitoramento e gestão *online* do ambiente, informando níveis de abastecimento de papel e *toner*, necessidades de troca de kits de manutenção e contabilização das impressões de cada equipamento.

7.1.7 - Portal de monitoramento e gestão das ocorrências e acompanhamento no âmbito da SFA/AL.

7.1.8 - Treinamento mínimo para dois servidores da SFA/AL, no software de gerenciamento, monitoramento e gestão do parque *online* do ambiente. Esses funcionários serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de consumo e execução da solução pretendida a serem gerados pela respectiva ferramenta.

7.1.9 - Os modelos de equipamentos ofertados para cada item deverão ser o mesmo para todos os setores da SFA/AL.

7.1.10 - Deverá estar incluso a gestão de páginas impressas e copiadas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização. Está incluso também o gerenciamento, monitoramento, e gestão do ambiente de impressão da SFA/AL que deverá ser via *web* ser custeado pela CONTRATADA.

7.1.11 - Gestão de Suporte, com o suporte aos equipamentos e aos usuários, e realização de atendimento gerado pelos chamados técnicos solicitados pelos setores da contratante.

7.1.12 - Os equipamentos deverão ser entregues em local definido pela contratante.

7.1.13 - Tendo em vista a proteção à saúde do usuário, bem como a necessária confiabilidade dos equipamentos, os modelos propostos devem atender às normas internacionais de segurança à saúde da IEC (*International Electrotechnical Commission*) reconhecidas para aplicação no Brasil pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

7.1.14 - As despesas decorrentes de transporte dos equipamentos para manutenção, dentro do período de vigência contratual, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.15 - As unidades departamentais, ou ilhas de impressão, deverão funcionar em rede, permitindo que o usuário de uma determinada unidade possa, a qualquer momento, no caso de defeito ou paralisação da sua unidade servidora, direcionar as suas impressões para uma segunda unidade mais próxima.

7.1.16 - Todos os multifuncionais, para efeito de auditoria, deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.

7.1.17 - Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

7.1.18 - Todos os equipamentos deverão ter tecnologia *laser* ou *led*, para os recursos de cópia e impressão (em caso de divergência entre qual tecnologia ser disponibilizada, considerar-se-á tecnologias *laser* ou *led*), além do recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para a comparação dos resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos e copiados, possibilitando a auditoria dos serviços não relacionados à digitalização.

7.1.19 - Ao serem instalados em suas localidades finais, os equipamentos deverão ser nomeados, de acordo com as orientações do fiscal da CONTRATANTE.

7.1.20 - Todos os consumíveis/peças de reposição (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, *toners*, cilindros e reveladores) e acessórios **deverão ser novos e originais do fabricante dos equipamentos**, não sendo

admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, similares, compatíveis, reenvasados e/ou recondicionados. O fornecimento de papel será de responsabilidade da CONTRATANTE.

7.1.21 - Os serviços de reposição dos componentes e manutenção operacional (troca de fusores, reveladores, *toner*, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso ou por qualquer tipo de quebra) **serão executados exclusivamente pelos profissionais da empresa** a ser CONTRATADA.

7.1.22 - A logística da empresa a ser contratada terá de contemplar a gestão de estoque de suprimentos, em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês na SFA/AL.

7.1.23 - Será emitido ateste de conformidade para o material que for estocado.

7.2 - Natureza Continuada do Serviço

7.2.1 - O serviço a ser prestado pela CONTRATADA possui natureza continuada dada sua essencialidade para assegurar e manter o funcionamento das atividades finalísticas da SFA/AL, de modo que sua interrupção pode comprometer a prestação do serviço público e ou o cumprimento de sua missão institucional.

7.2.2 - A prestação dos serviços sendo executada de forma contínua encontra-se classificada na relação de linhas de fornecimento de materiais e serviços do manual do “Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF”, do Governo Federal, bem como amparada pela Lei nº 8.666/93, alterada pela Lei nº 8.883/94 e pela Lei nº 9.648/98, no Decreto nº 2.271/97, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal, bem como na Lei nº 4.320/64, e nas demais disposições legais, normativas e regulamentares.

7.3 - Duração Inicial do Contrato

7.3.1 - O contrato terá validade de 12 (doze) meses contados a partir da data da sua assinatura, podendo, por acordo das partes, ser prorrogado, por igual período, nas mesmas condições e quantidades originais, limitando-se ao prazo máximo de 60 (sessenta) meses para serviços contínuos, conforme estabelecido nos termos do Art. 57, Inciso II e §4º, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e art. 12 do Decreto nº 7.892/2013.

7.4 - Transferência de Conhecimento, Tecnologia e Técnicas Empregadas

7.4.1 - Quanto à necessidade da contratada promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, todos os produtos gerados na vigência deste contrato são de propriedade do contratante, incluindo os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fontes, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos, em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/93, com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada qualquer comercialização destes por parte da contratada.

7.4.2 - A utilização de soluções ou componentes proprietários da contratada ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formalizada e previamente autorizada pela contratante.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1 - As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para os serviços contratados, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outras, com vistas a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

8.2 - Neste sentido, o conjunto de atividades que compõem a gestão e fiscalização compete ao gestor da execução dos contratos, auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, conforme mostrado no Quadro 5.

Quadro 5: Papéis e Responsabilidades para a Gestão e a Fiscalização

Ator	Papel	Responsabilidade
Contratante (SFA/AL)	Gestor do Contrato	Coordena as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como os atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros.
	Fiscal Técnico	Acompanha as atividades com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pelo Fiscal Setorial.
	Fiscal	Acompanha os aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com

	Administrativo	regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento.
Contratante (SFA/AL)	Fiscal Setorial	Acompanha a execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade.
Contratante (SFA/AL)	Fiscalização pelo Público Usuário	Acompanha a execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.
Contratada	Preposto	Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal da CONTRATADA junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes à execução contratual, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta à CONTRATANTE.
	Técnico da Contratada	Executar diretamente a manutenção e suporte à solução CONTRATADA, podendo ter acesso físico ao ambiente computacional da SFA/AL, sem que exista a pessoalidade e a subordinação direta à CONTRATANTE.

8.3 - Os mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE estão definidos no Quadro 6.

Quadro 6: Mecanismos Formais de Comunicação

Instrumento	Objetivo
Ata de Reunião	Apresentação, contextualização, definição de atividades, metas e objetivos, identificação de riscos e problemas;
Ordem de Fornecimento de Bens	Solicitação formal de entrega de bens;
Ordem de Serviço (ou Instrumento Similar)	Solicitação formal de prestação de serviço;
Ofício	Quaisquer outras comunicações, tais como advertências, comunicados ou solicitações, devidamente protocolados ou recebidos formalmente;
E-mail	Solicitações de informações curtas, mas que guardem valor documental (<i>Manual de Redação da Presidência da República 2ª edição, revista e atualizada, Brasília, 2002, pag. 26</i>);
Telefones	Pode ser definido após assinatura do contrato.

8.4 - Conforme apresentado no Quadro 7, a CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços na fase de implantação da solução, ou seja, imediatamente após a assinatura do contrato.

Quadro 7: Níveis de Serviço Exigidos na Fase de Implantação da Solução

Atividade ou Serviço	Meta / Métrica
1. Levantamento das características das instalações onde serão instalados os equipamentos, das demandas de impressão e cópia, da quantidade de usuários e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução.	Prazo: 3 dias úteis, após assinatura do contrato;
2. Construção e apresentação, por parte da CONTRATADA, do plano de implantação ao órgão CONTRATANTE.	Prazo: 3 dias úteis, após finalização do levantamento descrito no Item 1;
3. Ajustes e aprovação do plano de implantação em comum acordo por ambas as partes.	Prazo: 5 dias úteis, após conclusão do Item 2;
4. Instalação, testes e implantação da solução de impressão completa.	Prazo: 30 dias corridos, contados a partir do primeiro dia útil após a assinatura do contrato.

8.5 - Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção preventiva e reposição de suprimentos, tais como tonalizadores, fusores e outros, atendendo, no mínimo, aos níveis de serviços dispostos no Quadro 8.

Quadro 8: Níveis de Serviço para Manutenção Preventiva e Reposição de Suprimentos

Item	Atividade ou Serviço	Meta / Métrica
1	Solicitação à CONTRATANTE de instruções específicas necessárias para a realização dos serviços;	Prazo: 5 dias antes do previsto para execução dos serviços;
2	Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão e cópia, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho etc.;	Em todas as substituições dos suprimentos
3	Reposição de tonalizadores;	Sempre antes do Término do tonalizador
4	Manutenção do estoque de suprimentos, peças e equipamentos, reservas necessários para o cumprimento do contrato;	Continuamente
5	Retirada de peças e ou suprimentos vazios, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE.	Nas substituições dos suprimentos ou nas manutenções

8.6 - Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE.

8.6.1 - Considera-se, para a realização de manutenção corretiva, a retomada da operação de forma completa ou a substituição do equipamento por outro com, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

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

8.6.3 - A CONTRATANTE irá considerar o problema efetivamente concluído quando sua equipe técnica receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessários, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema. Para tanto, conforme apresentado no Quadro 9, a CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

Quadro 9: Níveis de Serviço para Manutenção Corretiva, Reinstalação e Substituição de Equipamentos

Atividade ou Serviço	Métrica
Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Prazo: 2 dias úteis
Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço reposição contínua antes de seu término	Prazo: 1 dia útil
Restabelecimento das perfeitas condições de funcionamento do equipamento de cópia e impressão em manutenção corretiva	Sem substituição de peças: Prazo: em horas úteis após atendimento ao chamado
	Com substituição de peças: Prazo: em dias úteis após atendimento ao chamado
Substituição do equipamento em manutenção por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Prazo: 1 dia útil

8.7 - Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da CONTRATANTE para o atendimento de primeiro nível aos seus usuários, a CONTRATADA deverá efetuar o repasse de conhecimento que contemple ações de baixa complexidade, tais como, mas não exclusivamente:

8.7.1 - Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, cópia, digitalização, uso de *softwares*, OCR etc.);

8.7.2 - Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;

8.7.3 - Troca de suprimentos;

8.7.4 - Quaisquer outras ações julgadas pertinentes.

8.7.5 - Para tanto, a CONTRATADA deverá executar a atividade disposta no Quadro 10.

Quadro 10: Nível de Serviço para Capacitação e Repasse de Conhecimento

Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
Promoção de instrução e orientação técnico-operacional ao pessoal de operação indicado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deve arcar com todas as despesas inerentes ao serviço.	Periodicidade da instrução e ou orientação técnico-operacional	a) No período entre a assinatura do contrato e a implantação da solução; b) Quando da introdução de equipamentos novos e diferentes na solução; c) Quando da requisição do órgão CONTRATANTE

8.8 - Deverão ser emitidos relatórios gerenciais de dados estatísticos mensalmente para fins de avaliação dos serviços prestados e aferição dos níveis mínimos exigidos, independentemente da provisão de sistemas gerenciais disponibilizados pela CONTRATADA. Para tanto, a CONTRATADA deverá executar as atividades listadas no Quadro 11, atendendo, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

Quadro 11: Níveis de Serviços para os Relatórios Gerenciais

Atividade ou Serviço	Métrica
Emissão de relatórios de quantidade de impressões e cópias, globalmente, por centro de custo, por setor, por equipamento e outros	Prazo: 1 dia útil
Emissão de relatórios de consumo de suprimentos	Prazo: 1 dia útil
Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc.;	Prazo: 1 dia útil
Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.	Prazo: 3 dias úteis

8.9 - Atualização Periódica das Máquinas Alocadas no Ambiente da CONTRATANTE

8.9.1 - A CONTRATADA deverá realizar, quando necessário, a atualização tecnológica de todos os equipamentos disponibilizados, visando sempre manter desempenho, eficiência e eficácia dos equipamentos com a realidade de necessidades requeridas pela CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deverá executar a atividade listada no Quadro 12, atendendo, no mínimo, ao seguinte nível de serviço:

Quadro 12: Nível de Serviço para Atualização Periódica dos Equipamentos

Atividade ou Serviço	Meta / Métrica
Atualização do sistema de gestão, gerenciamento, controle e monitoramento descrito no Termo de Referência à versão estável mais atual disponibilizada pelo desenvolvedor do sistema.	A cada seis meses, contados a partir do início da utilização do equipamento

8.10 - Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados, pela CONTRATADA, os documentos listados no Quadro 13.

Quadro 13: Lista de Documentos para Aceite Mensal dos Serviços Prestados

Item	Métrica	Indicador	Valor
Relatório Mensal da quantidade de impressões e cópias realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se as falhas porventura ocorridas, informando relatório global de impressos e copiados no período	Unidade	Relatório entregue na data prevista	Relatório entregue e aprovado pela CONTRATANTE

Nota fiscal/fatura dos serviços Prestados (NF)	Unidade	Nota Fiscal/Fatura entregue	NF consolidada determinando o total de impressões/cópias, aprovado pela CONTRATANTE, no relatório Mensal , excluindo os valores glosados por não atendimento aos níveis mínimos de serviços exigidos
Serviços prestados aceitos e atestados pela CONTRATANTE	Aceite/ Ateste	Aceite/Ateste realizado	Termo de Recebimento/Ateste Definitivo emitido pela CONTRATANTE
A regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA	Verificação por parte da CONTRATANTE	Verificação realizada mediante consulta juntos sistemas de controle	Certidões, entregues a CONTRATANTE, que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista por parte da CONTRATADA
Cumprimento do SLA (Acordo de Nível de Serviço)	Unidade	Relatório entregue	Relatório entregue e aprovado pela CONTRATANTE

8.11 - Outros documentos para aceite poderão ser definidos em reunião, caso a CONTRATANTE constata necessidade.

8.12 - Os equipamentos multifuncionais, independentemente de seu tipo ou das quantidades instaladas, deverão ser mantidos pela CONTRATADA de acordo com os níveis mínimos exigidos para os serviços de cópia e impressão estipulados neste Termo de Referência e, no Edital e no Contrato, incluindo, ainda, a prestação de serviços técnicos e garantia o sistema operacional e demais *softwares* necessários a tornar a solução contratada totalmente funcional, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

9. CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1 - Os pagamentos referentes a serviços prestados pela CONTRATADA, consoante ao objeto deste Termo de Referência, dar-se-ão de acordo com o que se segue, observando o Quadro 1 e 2 deste Termo de Referência:

9.1.1 - As impressões e cópias em formato “Ofício” (216x356 mm / 8,5x14 pol.) e ou “Carta” (216x279 mm / 8.5x11 pol.) deverão ser cobradas considerando que são páginas de tamanho “A4” (210x297 mm / 8.3x11.7 pol.).

9.1.2 - 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;

9.1.3 - A franquia mensal por tipo de equipamento será definida como o número de equipamentos multiplicado por sua franquia individual (Quadro 2). Portanto, a redução ou aumento do quantitativo de equipamentos implica na redução ou aumento da franquia mensal total por tipo de equipamento;

9.1.4 - A composição dos custos e o faturamento deverão ser feitos com base na franquia total por tipo e não na franquia por equipamento (Quadro 2). Por exemplo, o somatório dos consumos efetivos de cópias e impressões em todos os equipamentos do Tipo 1 serão confrontados com a franquia mensal total para este tipo, de forma que:

9.1.4.1 - Caso o consumo efetivo seja inferior à franquia mensal, será efetuado o pagamento do valor da franquia à CONTRATADA;

9.1.4.2 - Caso o consumo efetivo seja superior à franquia mensal, será efetuado o pagamento do valor franqueado adicionado do excedente à CONTRATADA.

10. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

10.1 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

10.2 - 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.

10.3 - Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

10.4 - Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência, contrato e anexos.

10.5 - Rejeitar os serviços realizados que estejam em desacordo com o Contrato.

10.6 - Aplicar à CONTRATADA as advertências, multas, sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento.

10.7 - Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

10.8 - Prover a CONTRATADA com informações internas essenciais à realização dos fornecimentos e dos serviços.

10.9 - Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências para a devida realização dos serviços e fornecimento dos bens contratados.

10.10 - Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor resultante dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

10.11 - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

10.12 - Exigir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento (níveis de serviço) da solução de *outsourcing*.

10.13 - Prever, em contrato, que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer.

11. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

11.1 - Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo contrato.

11.2 - Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do gestor e dos fiscais do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

11.3 - Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato.

11.4 - Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas.

11.5 - Prestar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas e manuais de operação, quando couber.

11.6 - Fornecer, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, quaisquer componentes adicionais necessários para o perfeito funcionamento dos equipamentos.

11.7 - Prestar os serviços, impreterivelmente, no prazo previsto e local designado, conforme especificações constantes no Termo de Referência, Edital, Contrato e seus anexos.

11.8 - Prestar garantia técnica inerente aos equipamentos na forma e condições estabelecidas.

11.9 - Sem prejuízo de qualquer assistência técnica prevista ou exigível durante a inteira vigência do contrato, nos termos deste instrumento garantir o funcionamento dos equipamentos fornecidos, responsabilizando-se pela prestação de assistência técnica e substituição imediata de produtos defeituosos durante o período de garantia.

11.10 - Indicar, formalmente, observado o art. 68, da Lei n.º 8.666, de 1993, preposto para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a CONTRATANTE, bem como seu substituto, em casos de ausências e impedimentos.

11.11 - Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidir sobre a comercialização, instalação, garantia técnica integral, suporte e treinamentos contratados em face da venda do equipamento, inclusive sob eventuais substituições e reposições.

11.12 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.

11.13 - Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE.

11.14 - Toda informação referente à área de Tecnologia da Informação que a CONTRATADA, seus prepostos e técnicos vierem a tomar conhecimento, por necessidade de execução dos serviços contratados, não poderá, sob nenhuma hipótese, ser divulgada a terceiros.

11.15 - Assumir todos os custos por eventuais deslocamentos da equipe da CONTRATANTE que porventura se façam necessários para fins de atualização tecnológica, reforço de capacitação, conhecer ambientes laborais com solução similar implantada, laboratórios, fábricas, ou seja, todo e qualquer evento que tenha por finalidade agregar conhecimento e potencializar a solução adquirida por parte da equipe da CONTRATANTE.

11.16 - Não utilizar a marca SFA/AL, em qualquer forma ou meio, sem alinhamento prévio e autorização da CONTRATANTE.

11.17 - Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executado anteriormente qualquer tipo de procedimento.

11.18 - Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados.

11.19 - Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade de caráter urgente, bem como prestar os esclarecimentos necessários para o devido entendimento da exceção, informando o atendimento que será adotado para que o serviço seja

restaurado à normalidade, de acordo com a qualidade exigida e os níveis de serviço determinados neste instrumento.

11.20 - Ceder à SFA/AL os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução *Outsourcing* sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados.

11.21 - Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que, eventualmente, não atendam aos requisitos deste Termo de Referência ou por solicitação da CONTRATANTE, devidamente justificada.

11.22 - Apresentar declaração de que dará destino ambientalmente correto a todos os recipientes e resíduos de eletroeletrônicos e suprimentos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

11.23 - Prestar a devida capacitação aos usuários, técnicos e gestores da CONTRATANTE no que se refere à plena operação e abertura de chamados técnicos, gerenciamento, gestão, monitoramento e controle, de acordo com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, Anexos, em Edital e em Contrato.

a) Quanto à Instalação

11.24 - A CONTRATADA deve manter os equipamentos instalados conforme recomenda as normas de segurança (elétrica e eletromagnética) e o manual de instalação do equipamento.

11.25 - A CONTRATADA deve agendar previamente a instalação e deve ocorrer dentro do horário de funcionamento da SFA/AL. Depois de instalado, deve ter o acompanhamento por um fiscal nomeado do órgão para checar o seu funcionamento.

11.26 - Os equipamentos devem ser instalados em tomadas com aterramento e uso de equipamentos de estabilização para prevenção de falhas de alimentações elétrica.

11.27 - Caso os equipamentos sejam de tensão diferente da tensão do órgão, a CONTRATADA deve instalar equipamentos que regulem a tensão de alimentação ficando a empresa CONTRATADA responsável pelo controle e conservação dos referidos equipamentos. Caso venha a acontecer algum problema de mau uso por parte do instalador, fica a CONTRATADA obrigada a substituir, no prazo de 24 horas, os equipamentos com defeitos.

11.28 - A infraestrutura de funcionamento em rede, do equipamento até o ponto de distribuição de rede, fica a cargo da CONTRATANTE, não sendo a CONTRATADA obrigada a fornecer equipamentos concentradores como switch, roteadores ou equipamentos presentes na rede do órgão.

11.29 - A CONTRATADA deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação dentro do mesmo prédio, quando solicitado pela CONTRATANTE, no prazo de 24 horas, sem ônus para CONTRATANTE. Nesta hipótese, a CONTRATADA não poderá cobrar as despesas com embalagem, seguro, transporte e reinstalação do equipamento no novo local.

11.30 - Para evitar conflitos de IP, faz necessário a consulta a SFA/AL para fornecimento dos IP's disponíveis caso a rede em questão utilize IP fixo ou no caso de uso de DHCP. Deverá ainda informar os números atribuídos na instalação para que os mesmos sejam registrados no servidor.

b) Quanto ao Fornecimento dos Insumos

11.31 - Todos os consumíveis devem ser fornecidos pela empresa CONTRATADA, inclusive os kits de manutenção, como unidade de fusão, unidade de imagem, rolos, *toners*, cilindros, reveladores, peças e outros. Todos os acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos.

11.32 - São de total responsabilidade da CONTRATADA a reposição dos kits de desgaste natural e peças de manutenção, agindo de forma preventiva e corretiva, tendo em seu corpo técnico pessoas qualificadas a operar os equipamentos e respeitar o tempo de atendimento previsto neste termo de referência.

11.33 - A logística de estoque de suprimentos em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês será feita pela CONTRATADA.

11.34 - A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente.

c) Quanto aos Acessórios e Outros Materiais

11.35 - Caso a solução de *outsourcing* demande uso ou instalação de estabilizadores de tensão, ou transformadores de energia ou qualquer outro aparelho que tenha o mesmo fim, os mesmos devem ser compatíveis com a carga elétrica de cada equipamento.

11.36 - O tempo de atendimento para os acessórios que fazem parte da solução de *outsourcing* são os mesmos dos equipamentos.

11.37 - É de responsabilidade da CONTRATANTE fornecer cabos de rede necessários às instalações.

11.38 - Os *softwares* que fazem parte da estrutura da solução de *softwares* devem ser fornecidos e mantidos pela CONTRATADA. O seu fornecimento deve ser feito obedecendo aos mesmos critérios dos equipamentos de impressão, cópia e digitalização.

d) Quanto ao Suporte Técnico e Manutenções

11.39 - É de responsabilidade da CONTRATADA manter um técnico em sistemas de sobreaviso para atender às chamadas técnicas no prazo de 24 horas úteis.

11.40 - Os técnicos devem ter qualificação técnica para as intervenções.

11.41 - O registro do chamado técnico deve ser feito eletronicamente, por *e-mail* ou *chat*; caso seja feito por telefone, deve ser disponibilizado um número de protocolo devidamente registrado nos sistemas *online*. Os protocolos devem conter o número do chamado, horário, data, número de série e de controle dos equipamentos, bem como a natureza da abertura do chamado.

11.42 - A CONTRATADA deve gerenciar os números de série dos equipamentos, acessórios e locais instalados. Cópias destes controles devem ser fornecidas aos fiscais do contrato para conformidade,

11.43 - Os serviços de manutenção corretiva devem ser feitos em laboratório próprio, fora das instalações da CONTRATADA.

11.44 - O local de escolha da CONTRATADA, devidamente registrado, deve ser de fácil acesso para a CONTRATANTE, a fim de que seja assegurada a inspeção técnica por parte da SFA/AL e preservada a capacidade de atendimento das condições contratadas.

11.45 - A CONTRATADA não deverá transferir custos de deslocamento para a CONTRATANTE.

11.46 - A saída de equipamentos para sua manutenção deve ser feita com o registro devidamente reenchido e assinado por um funcionário da CONTRATANTE, devendo-se deixar um equipamento em funcionamento de igual modelo e configuração no local.

11.47 - A CONTRATADA poderá fazer o atendimento remotamente dentro do prazo de quatro horas. Caso não seja possível, deverá fazer o deslocamento até o local instalado.

11.48 - A CONTRATADA deve disponibilizar suporte técnico local, das 8h às 18h, de segunda- feira à sexta-feira.

11.49 - Os técnicos devem estar dentro do quadro funcional da empresa CONTRATADA, com suas obrigações trabalhistas em dia, conforme rege o Ministério do Trabalho e Emprego, estar devidamente fardados, com crachá e foto, portar documentação de identificação pessoal (RG, CNH, dentro outros), estando passível de a CONTRATANTE fazer diligências para assegurar a ligação empregatícia do técnico.

11.50 - A CONTRATADA deve manter os fiscais e responsáveis pelo contrato informados dos nomes dos técnicos e responsáveis, telefones e *e-mails*. Qualquer mudança desse tipo deve ser formalmente informada no prazo de 72h, antecipadamente.

11.51 - A manutenção preventiva e corretiva será realizada pela CONTRATADA, sem ônus para a SFA/AL.

11.52 - A manutenção preventiva será realizada pela CONTRATADA conforme calendário a ser ajustado entre as partes, tendo por objetivo prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos, conservando-os em perfeito estado de funcionamento. Esse serviço será prestado no local onde os equipamentos estejam instalados.

11.53 - Os serviços de manutenção serão realizados pela CONTRATADA, no horário comercial compreendido entre as 8h e 18h, de segunda à sexta-feira;

11.54 - O tempo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA será contado a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da SFA/AL.

11.55 - O “Chamado Técnico para Manutenção Corretiva” ou Suporte Técnico será efetuado pelo representante da SFA/AL, por meio de telefone e ou *e-mail*.

11.56 - Define-se como “Tempo de Atendimento ao Chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela SFA/AL e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento.

11.57 - Define-se como “Tempo de Solução do Problema”, ao período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrados no documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos”, pelo representante da SFA/AL, deixando o equipamento em condições normais de operação.

11.58 - Entende-se por “Solução do Problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implantadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado.

11.59 - Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido no presente ajuste e as partes constatarem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo em até 24 horas, por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, por um período máximo de 60 dias. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado, a CONTRATADA deverá substituí-lo por um novo.

11.60 - O técnico da empresa CONTRATADA fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando este registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SFA/AL, que ficará com uma via desse relatório. O relatório será anexado ao documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos”, efetuando-se, neste momento, seu fechamento com base nos dados desse documento.

11.61 - Entende-se por “Conclusão do Chamado”, o término do trabalho realizado pela empresa CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado, inclusive, para os casos em que houver a necessidade de substituição por *backup*.

e) Quanto ao Treinamento e Capacitação de Usuários

11.62 - Na fase de implantação, a CONTRATADA deve ministrar treinamentos aos usuários da estrutura no local de trabalho dos mesmos, sem prejuízo às atividades exercidas.

11.63 - Deverá também, juntamente com a CONTRATANTE, parametrizar, transferir conhecimentos técnicos e operacionais para o gerenciamento e administração dos acessos.

11.64 - A CONTRATADA deverá treinar dois facilitadores por tipo de equipamento no local de instalação. Os treinamentos serão coordenados pela CONTRATANTE e poderão ser realizados no próprio local onde os multifuncionais estiverem instalados.

11.65 - Todo treinamento e sua documentação deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.

11.66 - Após a aprovação, a documentação passará a fazer parte do acervo documental da CONTRATANTE.

f) Quanto à Contabilização de Impressões e Cópias

11.67 - A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema informatizado para a contabilização de todos os documentos impressos e copiados, número de páginas, identificação do usuário, identificador da impressora e estação de trabalho, com base em data e hora.

11.68 - Deverá, também, gerar o histórico de impressão e cópia por usuário, por equipamento e por setor organizacional, consolidando a quantidade de impressões, e cópias realizadas no período.

11.69 - Deverá produzir planilhas de medição que deverão ser encaminhadas ao fiscal do contrato, juntamente com a fatura de prestação de serviços, para a necessária verificação e conformidade.

11.70 - A CONTRATANTE deve ter acesso ao sistema de contabilização para conferir ou auditar a qualquer momento.

11.71 - Os sistemas devem ser informatizados para que possa ser feita a contabilização e gerenciamento, devendo ser instalado em hardware disponibilizado pela CONTRATADA, bem como o licenciamento do seu sistema operacional e licenças dos demais *softwares* necessários.

11.72 - Fica proibida a CONTRATADA divulgar, distribuir ou dar acesso às máquinas e documentos gerados por ela a terceiros, sem a devida autorização por escrita da CONTRATANTE.

11.73 - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelos serviços contratados, respeitando-se a franquia mensal por tipo de equipamento, que será calculada pela multiplicação do número de equipamentos alocados pelas suas respectivas franquias individuais, de acordo com o Quadro.

11.74 - Os *softwares* devem funcionar na arquitetura cliente/servidor com a disponibilidade na web, seja intranet ou internet, com acesso controlado e que permita ser auditado. Devem funcionar na plataforma disponível na SFA/AL.

11.75 - Os equipamentos e estrutura de dados devem permitir o tráfego do protocolo SNMP para coleta dos dados dos equipamentos.

11.76 - Todos os equipamentos devem ser ligados em rede e permitir o seu gerenciamento.

g) Quanto aos Níveis de Serviços (Capacidade Mínima de Serviço)

11.77 - A CONTRATADA deverá respeitar os prazos e metas descritos abaixo:

11.78 - O prazo para atendimento presencial, após a abertura do chamado técnico, será de até 24 horas úteis.

11.79 - A CONTRATADA fornecerá até o quinto dia útil de cada mês os relatórios/consultas mensais, com os percentuais efetivamente atingidos e as variações, positivas ou negativas, em relação aos indicadores deste acordo de níveis de serviços.

11.80 - Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da CONTRATADA, desde que substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

11.81 - O não cumprimento dos itens acima dará direito à CONTRATANTE para cobrar multa, conforme especificado neste Termo de Referência.

h) Quanto à Responsabilidade Ambiental

11.82 - A CONTRATADA deverá fornecer equipamentos de fabricantes que possuam programa de responsabilidade ambiental, bem como assumir o compromisso de fazer a coleta seletiva dos suprimentos (carcaças, cilindros e demais peças e componentes), apresentando em sua proposta detalhes do programa de descarte ecologicamente correto a ser adotado na execução, e que fique evidenciado a mitigação de impactos ambientais negativos e o comprometimento com eventuais compromissos sociais pertinentes;

i) Outras Considerações

11.83 - O fornecimento dos equipamentos será efetuado na SFA/AL, no prazo de 30 dias corridos, a contar do recebimento do Aviso de Fornecimento.

11.84 - O fornecimento será efetuado em dias úteis e horário comercial, com aviso prévio aos responsáveis pelo recebimento, nas quantidades parciais discriminadas nas respectivas Autorizações de Fornecimento.

11.85 - Somente serão aceitos produtos rotulados de acordo com a legislação pertinente.

11.86 - Os produtos que forem entregues fora das condições estipuladas neste Termo de Referência deverão ser substituídos imediatamente, sendo os ônus decorrentes da substituição de responsabilidade da CONTRATADA.

11.87 - 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.

11.88 - 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.

11.89 - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigido no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

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

11.91 - Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

11.92 - Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

11.93 - Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.

11.94 - Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

11.95 - 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.

11.96 - Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

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

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

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

11.100 - Deter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da contratação.

12. SUBCONTRATAÇÃO

12.1 - Não será admitida a subcontratação.

13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1 - É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por 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.

14. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

14.1 - O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

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

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

14.4 - A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da IN nº 05/2017.

14.5 - A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e os Níveis de Serviços para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

14.5.1 - Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

14.5.2 - Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.6 - 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.

14.7 - 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.

14.8 - Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.9 - 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.

14.10 - 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.

14.11 - O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.12 - O fiscal técnico, ao verificar que houve sub dimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.13 - 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.

14.14 - 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.

14.15 - O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.16 - A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

15.1 - Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias, pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

15.2 - 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.

15.2.1 - Os serviços serão **recebidos definitivamente** no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

15.2.2 - Para efeito de **recebimento provisório**, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato (item 4 do ANEXO VIII-A da IN nº 05/2017).

15.3 - O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

15.3.1 - O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

15.3.2 - O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base nos Níveis de Serviços.

15.4 - O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 - Comete **infração administrativa** nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

16.1.1 - Inexecução total ou parcialmente de quaisquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

16.1.2 - Ensejar o retardamento da execução do objeto.

16.1.3 - Falhar ou fraudar na execução do contrato.

16.1.4 - Comportar-se de modo inidôneo.

16.1.5 - Cometer fraude fiscal.

16.2 - Pela **inexecução total ou parcial do objeto do contrato**, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

16.2.1 - Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado.

16.2.2 - Multa de:

16.2.2.1 - 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;

16.2.2.2 - 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 anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

16.2.2.3 - 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

16.2.2.4 - 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante dos quadros 14 e 15, abaixo;

16.2.2.5 - 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;

16.2.2.6 - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

16.2.3 - 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;

16.2.4 - 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;

16.2.5 - 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;

16.3 - As sanções previstas nos subitens 16.2.1, 16.2.3, 16.2.4 e 16.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

16.4 - Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com os quadros 14 e 15:

Quadro 14

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

Quadro 15

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
Para os itens a seguir, deixar de:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
9	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

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

16.5.1 - Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

16.5.2 - Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

16.5.3 - Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude atos ilícitos praticados.

16.6 - 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.

16.7 - 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.

16.8 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF

Seção de Compras e Contratos

APROVO o Termo de Referência visando à **contratação dos serviços continuados de outsourcing de impressão e cópia**.

Superintendente



Documento assinado eletronicamente por **RAMSES WASHINGTON DE OLIVEIRA LEITE, Chefe do Setor de Compras e Contratos**, em 04/03/2020, às 14:43, 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 **ALAY CORREIA DE AMORIM, Superintendente Federal de Agricultura no Estado de Alagoas**, em 05/03/2020, às 10:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **10009375** e o código CRC **F5D75F9C**.