Termo de Referência 41/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
41/2024	550005-SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	MARCELO FENOLL RAMAL	25/09/2024 17:46 (v 1.1)

Status

PUBLICADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		71000.056528/2024-67

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, para atendimento de necessidades do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 1 - Custos Unitários da Contratação

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Outsourcing de impressão páginas A4 - monocromático dentro da franquia, sem papel	26573	páginas	90570	R$ 0,12	R$ 10.868,40
2	Outsourcing de impressão páginas A4 - monocromático excedente a franquia, sem papel	26654	páginas	60380	R$ 0,04	R$ 2.415,20
3	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático dentro da franquia, sem papel	26611	páginas	56820	R$ 0,61	R$ 34.660,20
4	Outsourcing de impressão páginas A4 - policromático excedente a franquia, sem papel	26697	páginas	37880	R$ 0,30	R$ 11.364,00
5	Outsourcing de impressão páginas A3 - monocromático dentro da franquia, sem papel	26590	páginas	330	R$ 0,15	R$ 49,50

6	Outsourcing de impressão páginas A3 - monocromático excedente a franquia, sem papel	26670	páginas	220	R$ 0,06	R$ 13,20
7	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático dentro da franquia, sem papel	26638	páginas	1690	R$ 0,60	R$ 1.014,00
8	Outsourcing de impressão páginas A3 - policromático excedente a franquia, sem papel	26719	páginas	1120	R$ 0,36	R$ 403,20
Valor Total					por mês	R$ 60.787,70
					por ano	R$ 729.452,40
					60 meses	**R$ 3.647.262,00**

* Para acessar os códigos do Catser (serviço), clique: https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/consulta-detalhada/planilha-catmat-catser/catser.xlsx/view

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns e continuados.

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

1.2.2. São enquadrados como continuados, tendo em vista sua essencialidade à execução das tarefas cotidianas executadas no âmbito dos Ministérios, necessários ao apoio operacional no desempenho das atividades institucionais das unidades, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente. Não podem sofrer descontinuidade sob pena de causar prejuízos relevantes ao desempenho das atividades dos órgãos, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP) acostado aos autos.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos, de sua assinatura, prorrogável para até 10 (dez) anos, condicionado à permanência de condições e preços vantajosos para a Administração, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

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

1. Complexidade de preparação e prazo médio de inserção da empresa para boa execução dos serviços, que demandará custo e operacional considerável, com investimentos que incluem a contratação de recursos humanos, planejamento, deslocamentos, aquisição e transporte de equipamentos, etc.;
2. Riscos de perdas financeiras em caso de não renovação da avença;
3. Período de internalização de processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do Contratante e das diversas Unidades a serem atendidas pela solução.

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

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:
a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;
b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos ca
c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado or

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

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

2. Descrição da solução

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste na contratação de serviços corporativos de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) para atendimento das unidades da estrutura do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) e demais Ministérios demandantes, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica.

2.3. A solução compreende a disponibilidade contínua a cargo da Contratada dos seguintes produtos e serviços ao longo de toda a execução contratual:

1. Modalidade Franquia mais excedente, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, e nos respectivos quantitativos mensais, anuais e totais indicados para cada item do objeto;
2. Equipamentos novos (de primeiro uso) instalados em regime de comodato nos ambientes dos Contratantes nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquia de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;
3. Sistema centralizado e único para gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas para cada contrato firmado, incluindo apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;
4. Sistema de abertura e controle de chamados técnicos que inclua preferencialmente a apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;
5. Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via web e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;
6. Reposição de peças, consumíveis e suprimentos, exceto papel;
7. Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;
8. Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

2.4. A descrição da solução como um todo, compreendendo as quantidades de equipamentos a serem instalados, os quantitativos de impressões proporcionais por item a serem contabilizados por equipamento instalado, as especificações técnicas das impressoras multifuncionais, os endereços de instalação desses ativos, e demais detalhados neste TR

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A presente contratação justifica-se substituição do atual contrato de outsourcing de impressão, conforme detalhado a seguir.

3.2. A substituição do Contrato nº 47/2020, que versa sobre a prestação de serviços de impressão (outsourcing), é impulsionada por uma série de fatores que demonstram a necessidade premente de revisar e aprimorar nosso modelo de gestão nesse domínio estratégico. O contrato em vigor, inicialmente celebrado para atender nossas demandas de impressão, já não é mais adequado às atuais transformações e desafios enfrentados pelo MDS.

1. Evolução Tecnológica: As constantes inovações tecnológicas têm alterado significativamente a maneira como os serviços de impressão são prestados. A digitalização e a automação de processos tornaram-se essenciais, e nossa abordagem atual não acompanha essa evolução.

2. Mudanças na Demanda: A crescente adoção de práticas remotas de trabalho e a necessidade de flexibilidade operacional demandam soluções de impressão mais versáteis e adaptáveis. O contrato em vigor não atende eficazmente a essas novas necessidades.
3. Marco Regulatório: A Portaria SGD/MGI nº 370, datada de 8 de março de 2023, estabeleceu um novo paradigma para a contratação de serviços de outsourcing de impressão no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal. A conformidade com essa norma é vital para aprimorar a eficiência e a transparência de nossas operações.
4. Lei nº 14.133/2021: A promulgação da Lei nº 14.133, em 1º de abril de 2021, trouxe importantes mudanças para a contratação de serviços públicos. Estamos empenhados em aderir a essa legislação e garantir uma contratação mais eficiente e equitativa.
5. Melhoria da Eficiência e Controle: A reformulação desse contrato visa aprimorar a eficiência da gestão dos serviços, reduzir a ociosidade dos recursos contratados e eliminar restrições à competitividade nas licitações relacionadas ao outsourcing de impressão. Além disso, estabelecemos metas para aprimorar os controles, incluindo a recomendação de critérios de dimensionamento de páginas impressas, diretrizes em acessibilidade e requisitos de segurança da informação.
6. Economicidade financeira: Dados do MGI apontam para valores financeiros menores do que aqueles vigentes no MDS, requerendo desta equipe a busca por soluções mais econômicas.
7. Economicidade energética: A medida que novos equipamentos vão surgindo no mercado, os fabricantes ofertam soluções com menor consumo energético. A equipe de planejamento identificou que já há disponibilidade desses equipamentos para uso no governo. Deste modo, procura-se também a economia energética de uma nova solução.

3.3. O MDS fundamenta a necessidade de revisão e reestruturação de seu contrato de serviços de impressão (outsourcing) com base nas seguintes justificativas de negócio:

1. Qualidade e Disponibilidade dos Recursos de Impressão: A garantia de qualidade na impressão de documentos é essencial para a comunicação eficaz e profissional do MDS. Além disso, a disponibilidade ininterrupta desses recursos é crucial para o desempenho adequado de suas operações.
2. Continuidade das Atividades das Áreas Finalísticas: As áreas finalísticas do MDS desempenham um papel fundamental na assistência social e no combate à fome. Qualquer interrupção nas atividades devido a problemas nos recursos de impressão pode afetar adversamente o atendimento aos beneficiários e a execução de programas e políticas sociais.
3. Gerenciamento e Controle de Custos: O controle de custos é uma prioridade para o MDS, e o novo modelo de outsourcing de impressão visa aprimorar a gestão financeira, evitando despesas excessivas e proporcionando previsibilidade financeira.
4. Controle Total de Documentos Impressos: A capacidade de monitorar e controlar todos os documentos impressos, incluindo tipo, quantidade e local, é fundamental para garantir a segurança e a confidencialidade das informações sensíveis do MDS.
5. Melhoria na Sustentabilidade Ambiental: A adoção de práticas sustentáveis, como a redução do desperdício de papel e o uso eficiente de recursos, é uma prioridade para o MDS em sua busca por responsabilidade ambiental.
6. Manutenção do Parque Tecnológico em Nível Adequado de Recursos: A atualização e manutenção adequada do parque tecnológico de impressão são cruciais para garantir que o MDS disponha de equipamentos modernos e eficazes.
7. Racionalização e Otimização de Recursos Financeiros: A revisão do contrato de outsourcing de impressão visa a otimização dos recursos financeiros, possibilitando uma alocação mais eficiente dos recursos disponíveis do MDS.
8. Padronização do Acesso aos Serviços de Rede: A padronização do acesso aos serviços de rede do MDS contribuirá para a uniformidade operacional, simplificação dos processos e a garantia de que todos os setores da organização possam acessar e utilizar os serviços de impressão de maneira consistente.

3.4. Em síntese, a motivação para esta substituição é garantir que nossos serviços de impressão estejam alinhados com as demandas atuais, as normativas governamentais e as melhores práticas, permitindo um melhor atendimento às necessidades do MDS

3.5. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, em acordo com o documento SEI nº 15899854 e conforme detalhamento a seguir:

- ID PCA no PNCP: 5500005;
- Data de publicação no PNCP: 29/08/2024;
- Id do item no PCA: 1;
- Classe/Grupo: 152 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE FRANQUIA MAIS EXCEDENTE;
- Identificador da Futura Contratação: 332/2024.

3.6. O objeto da contratação também está alinhado com as diretrizes do Planejamento Estratégico Institucional – PEI 2023 - 2026, e está em conformidade com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI) 2023 - 2027 do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Alinhamento aos planos estratégicos - PEI 2023-2026

PROCESSOS	ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
SUPORTE	OE11	Institucionalizar a transformação digital do MDS, modernizar e integrar a estrutura e os serviços de Tecnologia da Informação e suportar com qualidade a escalada dos serviços prestados.

3.7. Metas e ações que melhor se alinham à proposta da contratação em conformidade com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI) 2023 - 2027:

Alinhamento ao PDTI 2023 - 2027

Necessidade		Meta do PDTIC associada	
ID	**Descrição**	**ID**	**Descrição**
14.09	14.09 – Contratação e disponibilização de softwares e equipamentos de TIC	Meta 11.14	Prover infraestrutura de tecnologia de informação e comunicação - TIC de forma integrada e convergente para as unidades de assistência social sob a responsabilidade do Ministério na razão de: 20% em2023, 50% até 2024, 90% até 2025 e 100%, até 2026.

*PDTI - 2023 - 2027 disponível em: https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Governanca/Tecnologia_da_Informacao/Links/CARTILHA_PDTI_2023-2027_V01.pdf

3.8. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

4. Requisitos da contratação

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1 A solução deverá prover serviços continuados de impressão outsourcing de impressão na modalidade FRANQUIA MENSAL DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTE, para atendimento às unidades do MDS, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

1. Serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos;
2. Fornecimento de equipamentos multifuncionais novos e de primeiro uso nas dependências dos Contratantes, em regime de comodato;
3. Sistema único bilhetagem da solução instalada (um por contrato);
4. Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e demais materiais necessários à manutenção;
5. Fornecimento oportuno de consumíveis e suprimentos originais;
6. Fornecimento e sustentação de todos os acessórios necessários à disponibilidade dos serviços, tais como estabilizadores e transformadores de tensão, e conversores de interfaces de comunicação, quando necessários;
7. Gerenciamento integrado e centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado (por contrato);
8. Instalação, administração e sustentação dos softwares e equipamentos que exclusivamente provêm serviços no âmbito da solução;
9. Instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e consumíveis necessários à execução dos serviços, excetuando-se: infraestrutura elétrica e rede de dados (inclusive conexões wan) e suprimento de papel;

10. Garantia de disponibilidade dos serviços, com seu pronto restabelecimento através do adequado tratamento de requisições e incidentes para reposição de consumíveis e/ou suprimentos e suporte técnico, com disponibilização de sistema de abertura e acompanhamento de chamados técnicos via web e central telefônica tipo 0800.

4.1.2. Reitera-se que a solução não inclui fornecimento de papel.

4.1.3. A solução compreende a prestação dos serviços nos locais previstos no item 6.2.1 abaixo.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A solução compreende a disponibilização de mecanismos de autoaprendizado que contenham orientações didáticas em português brasileiro e de linguagem simples, tais como minicursos EAD, vídeos explicativos, cartilhas, checklists e passo a passos para operações básicas, do tipo: alimentação de papel, liberação de impressões protegidas, desligamento e reinício de equipamentos, resolução de problemas simples, etc.

4.2.2. Compreende também capacitação na operação e sustentação do sistema de bilhetagem para usuários especializados, utilizando-se dos mesmos mecanismos de autoaprendizado acima descritos, e, caso necessário, de minicursos ou operação assistida em sessões presenciais ou remotas de treinamento técnico especializado.

4.2.3 Eventuais capacitações realizadas em sessões remotas poderão ser gravadas exclusivamente para futura consulta por parte de técnicos do Contratante. Caso necessário, cursos ou sessões presenciais serão realizados nas localidades das sedes principais dos Contratantes.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à:

1. Constituição Federal;
2. Lei nº 14.133/2021;
3. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022;
4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021;
5. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
6. Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2001;
7. Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019;
8. e a outras legislações aplicáveis.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. A Contratada deverá garantir ininterruptamente a disponibilidade dos serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos ao longo de todo o período de execução, mantendo continuamente em operação os seguintes mecanismos:

1. Disponibilização em comodato de todos os equipamentos multifuncionais necessários à execução dos serviços nos prazos definidos neste TR;
2. Disponibilização de equipamentos complementares, tais como cabos de comunicação, adaptadores elétricos, estabilizadores de tensão e estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, quando necessário;
3. Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento ao usuário final necessário à operação básica dos equipamentos e à solicitação de serviços;
4. Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento e acesso a bases de conhecimento e FAQs necessários à instalação e sustentação da infraestrutura para sistemas de bilhetagem a técnicos especialistas, caso necessário;
5. Reposição tempestiva de consumíveis e suprimentos necessários à operação dos equipamentos disponibilizados em comodato, exceto papel;
6. Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados em comodato, com substituição de peças e componentes.

4.4.2. Considerando os requisitos e especificações definidos neste TR, tais atividades serão mantidas por meio de planos de inserção ou de alteração do parque de impressão; de manutenção preventiva; de provisionamento de consumíveis e suprimentos; e de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos responsáveis. Quando necessário, serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda).

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os fatores imprescindíveis ao início dos serviços, tais como logística necessária, identificação do pessoal responsável, sistema de bilhetagem, etc., deverão estar disponíveis para transferência do conhecimento entre o contrato atual e a nova contratação em até 2 (dois) dias úteis antes da data prevista para início efetivo da prestação, que corresponde à expedição das primeiras Ordens de Serviços de Implantação (OSIs).

4.5.2. Tendo em vista que os serviços possuem complexidade elevada, demandando tempo considerável para implantação integral da solução e para amadurecimento dos processos e mecanismos relacionados, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 60 meses.

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

4.5.4. A execução dos serviços relacionados nos “Requisitos de Manutenção” deverá obedecer aos prazos máximos de execução previstos nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS, ou SLA -) e demais critérios Service Level Agreement de aceitação estabelecidos neste TR e seus apêndices.

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

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A CONTRATADA e todos os seus funcionários envolvidos na prestação dos serviços deverão atender integralmente às diretrizes da Política de Segurança da Informação e Comunicações do MDS;

4.6.2. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do Ministério e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste Ministério no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;

4.6.3 Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências dos Ministérios, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

4.6.4. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Contratante;

4.6.5. Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” publicado pela SGD/ME, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

4.6.6. Todo e qualquer tipo de acesso remoto necessário ao diagnóstico de falhas ou manutenção de equipamentos deverá ser previamente autorizado pelo MDS.

4.6.7. A CONTRATADA não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, sub-empreiteiros, etc., sem a anuência expressa do MDS.

4.6.8. A CONTRATADA deverá, ainda:

1. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas.
2. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MC, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

4.6.9. A solução deverá atender, no que couber, às seguintes normas e condições relativas à Segurança da Informação e Privacidade (SIP):

1. Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
2. Política de Segurança da Informação - POSI dos Ministérios Demandantes, instituída no caso do MGI pela Portaria ME nº 218, de 19 de maio de 2020 (atualizada pela Portaria ME Nº 2.800, de 1º de abril de 2022) e demais normas correlatas;
3. Norma ISO/IEC 29151:2017;
4. Normas de segurança vigentes nos Ministérios, pactuadas nos termos do art. 18, inciso V da IN SGD/ME nº 94/2022;

5. Item 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, em consonância com o Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, publicado pela SGD/ME e disponível em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf, específica e comprovadamente quanto aos seguintes aspectos:

- Possuir Política de Segurança da Informação (POSIN) própria, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1/2020.
- Realizar avaliação de impacto na privacidade dos dados pessoais relacionado à prestação de serviços previstos nos contratos, especialmente quanto à integração com os mecanismos de autenticação de usuários disponibilizados pelo Contratante.
- Realizar periodicamente análise, avaliação e acompanhamento de riscos relacionados aos serviços que compõem a solução contratada, indicando os riscos aos quais tais serviços estão sujeitos, respectivos graus de exposição e ações de prevenção e contingência implementados;
- Possuir e implementar um Plano de Continuidade Operacional e um Plano de Contingência relacionados ao objeto do contrato, que garantam o nível requerido de continuidade para a segurança da informação durante uma situação adversa.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério ou das demais instituições públicas envolvidas, e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão seguir, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

4.7.2. Deverão ainda portar identificação pessoal, quando se aplique, de acordo com as normas internas dos Contratantes e suas respectivas unidades.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.8.3. O sistema informatizado de bilhetagem para a contabilização das páginas impressas/copiadas deverá ser fornecido pela Contratada sem custo adicional e será único para registro da produção de todos os equipamentos fornecidos em regime de comodato no âmbito de cada contrato.

4.8.4. Deverá atender às seguintes condições:

1. Instalação nas dependências do Contratante em ambiente virtualizado ou em nuvem, salvo se houver alternativa em nuvem de propriedade da Contratada que atenda ao disposto na seção 4 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, e mediante autorização expressa do gestor do contrato;
2. Arquitetura web, com informação automática dos consumos periódicos dos equipamentos fornecidos via conexão na rede mundial (internet), com acessos locais das unidades demandantes proporcionados pelos Contratantes, observados todos os requisitos e políticas de segurança definidas por estes;
3. Integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório Microsoft Active Directory ou OpenLDAP.

4.8.5. As demais condições tecnológicas estão detalhadas no Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523), deste TR.

4.7. Requisitos de Projeto e de Implantação

4.7.1 Implantação dos serviços deverá observar as condições definidas em reunião inicial, conforme art. 31 da IN SGD/ME nº 94 /2022, bem como os demais mecanismos estabelecidos no Modelo de Execução e no Modelo de Gestão deste TR.

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

4.7.2.1 A instalação e/ou configuração do sistema de Bilhetagem será realizada com projeto e agendamento prévio, e acompanhado por técnicos especializados do Contratante, podendo ser concedido acesso remoto limitado ao seu ambiente computacional, se necessário. A Contratada deverá configurar o sistema de Bilhetagem e gestão para permitir acesso de usuários específicos (EFC e demais gestores e técnicos responsáveis da área de infraestrutura de TIC) no perfil adequado.

4.7.2.2. O projeto de instalação do sistema deverá compreender:

1. Descrição dos produtos, com informações da arquitetura tecnológica utilizada, tais como máquinas virtuais, sistemas operacionais, plataformas e bancos de dados utilizados;
2. Questões relativas à comunicação de dados com os ativos disponibilizados em comodato, tais como protocolos e agentes de comunicação e de segurança da informação;
3. Drivers necessários à utilização dos equipamentos e respectivos repositórios, scripts de instalação, etc.;
4. Capacidade estimada dos recursos de hardware e software necessários ao pleno funcionamento do sistema;
5. Data e hora proposta para o agendamento da instalação, contato e qualificação dos respectivos responsáveis.

4.7.2.3. Alterações que compreendam instalações - inclusive as relativas à implantação inicial dos serviços -, relocações (movimentações) ou desativações (remoções) de equipamentos deverão ser planejadas em projeto próprio, a ser aprovado pela EFC. A Contratada deverá:

1. Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos.
2. Fornecer, instalar e configurar, com o apoio do Contratante, todo o acesso lógico necessário para comunicação com o sistema de bilhetagem, e respectivo controle de acesso e políticas (limites) de impressão por usuário e gestão da solução.
3. O projeto deverá conter, pelo menos, as seguintes definições:

- Descrição dos equipamentos que serão instalados, movimentados ou removidos (marca e modelo), com respectivo número de série;
- Data e horários previstos para início e término dos serviços;
- Eventuais mudanças previstas, a exemplo de pontos de rede, pontos elétricos e outros aspectos aplicáveis.

4.7.2.4. A Contratada deverá realizar todos os testes necessários para garantir o adequado funcionamento para só então concluir o projeto de implantação dos equipamentos contemplados no projeto.

4.7.2.5. Serviços periódicos de manutenção preventiva de equipamentos e reposição programada de suprimentos deverão ser objeto de planos específicos a serem encaminhados ao Contratante quando da finalização da etapa de Implantação dos serviços (encerramento das OSIs do Plano de Inserção) e atualizados sempre que necessário ou solicitado por este.

4.7.3. A instalação dos equipamentos e sistemas, configuração, conectividade e demais serviços envolvidos integram a solução e deverão atender plenamente os requisitos de transição contratual, controle de mudança e gestão de ativos do parque computacional dos Contratantes, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização no MDS nos prazos definidos na reunião inicial.

4.8. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.8.1. Todos os equipamentos implantados ao longo da prestação deverão ser novos e de primeiro uso, com garantia do fabricante que perdure ao menos até a data de expiração do contrato.

4.8.2. Para evitar a suspensão dos serviços por motivo de indisponibilidade nos equipamentos instalados no âmbito da contratação, a Contratada deverá manter processos que garantam a continuidade dos serviços, atendendo aos NMS estabelecidos neste TR.

4.8.3. Integra a solução acesso a sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI, ou ITSM - IT Service Management) disponibilizado pela Contratada, em que todos os chamados técnicos abertos junto à Contratada no âmbito das contratações oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento. Tais tickets possuirão prazo de garantia de 20 horas diurnas (vide subseção “Horários de Prestação”).

4.9. Requisitos de Experiência Profissional

4.9.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos da Contratada, devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.10. Requisitos de Formação da Equipe

4.10.1. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos deverão ser realizados por profissionais devidamente habilitados pelo fabricante ou seus representantes legais acreditados ou autorizados no Brasil, devendo aqueles apresentar credencial válida ao iniciar qualquer atendimento e portar identificação pessoal da empresa responsável.

4.10.2. Os demais atendimentos deverão ser executados por profissionais devidamente autorizados, capacitados e identificados pela Contratada.

4.10.3. Todos os profissionais que venham a prestar serviços no âmbito da presente contratação deverão atender aos critérios de qualificação técnica para habilitação definidos neste TR.

4.11. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.11.1. Instalação de equipamentos está condicionada ao recebimento pela Contratada de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo Contratante. Cada OS indicará as quantidades, localidades e endereços nos quais os serviços deverão ser prestados.

4.11.2. A execução dos serviços de impressão, cópia e digitalização está condicionada à expedição pelos Contratantes de OSs mensais que compreenderão todos os equipamentos ativos no âmbito da contratação.

4.11.3. A execução dos serviços deve ser acompanhada continuamente pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos ao Contratante.

4.11.4. A Contratada deverá empregar na execução dos serviços, quando se apliquem, seguintes práticas:

1. Práticas gerais de gerenciamento:

- Gerenciamento financeiro dos serviços;
- Melhoria contínua;
- Medição e reporte;
- Gerenciamento de riscos;
- Gerenciamento da segurança da informação;
- Gerenciamento do conhecimento;
- Gerenciamento de projetos;
- Gerenciamento de relacionamento.

2. Práticas de gerenciamento de serviços:

- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de capacidade e desempenho;
- Gerenciamento de continuidade de serviço;
- Monitoramento e gerenciamento de evento;
- Central de serviço;
- Gerenciamento de incidente;
- Gerenciamento de requisição de serviço;
- Gerenciamento de problema;
- Gerenciamento de liberação;
- Validação e teste de serviço;
- Gerenciamento de ativos de TI.
- Práticas de gerenciamento técnico:

- Gerenciamento de implantação;
- Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.

4.12. Vistoria

4.12.1. Faculta-se ao licitante realizar vistoria nos locais de prestação dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, nos termos definidos na subseção “Qualificação Técnica” deste TR.

4.13. Requisitos de Sustentabilidade

4.13.1. Sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO e Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, a Contratante exigirá que o CONTRATADO adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente;
2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);
3. Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme insti tuído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;
4. Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;
5. Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;
6. Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras –NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
7. Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;
8. Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;
9. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;
10. Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;
11. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;
12. Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;
13. Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros); e
14. Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

4.13.2. Da logística reversa

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

1. Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010 (critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela APF).
2. Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).
3. Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020 (sistema de logística reversa de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico).
4. Decreto nº 10.936/2022 (regulamenta a Lei nº 12.305/2010).
5. As disposições da seção 17 do Modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a seguir destacadas:

- Fornecimento de equipamentos sustentáveis, comprovados por documento de certificação;

- Responsabilidade sobre a destinação final de todos os produtos, insumos e suprimentos, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com a legislação vigente;

- Apresentação de Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou de Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners vazios utilizados na execução dos serviços;

- Apresentar semestralmente confirmação do recebimento de 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.

4.13.2.2. Visando o cabal cumprimento das disposições desta subseção, o recolhimento de todos os itens a serem descartados deve ser realizado imediatamente quando da instalação de novos equipamentos, componentes eletrônicos, insumos e suprimentos, incluindo suas respectivas embalagens, repositórios e invólucros.

4.13.2.3. As exigências acima que versam sobre sustentabilidade ambiental tem o objetivo de estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações do CONTRATADO, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

4.13.2.4. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos.

4.13.2.5. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

4.14. Outros Requisitos Aplicáveis

4.14.1. Condições das Redes Elétricas

4.14.1.1. Parte das unidades demandantes não possui rede elétrica estabilizada e utilizam tomadas 2P+T padrão NEMA (americano) ou NBR-14136 brasileiro.

4.14.1.2. Assim sendo, cabos de alimentação elétrica dos equipamentos deverão obedecer às disposições descritas ou utilizar-se de adaptadores elétricos para acoplamento, de acordo com as recomendações do fabricante.

4.14.1.3. Por conseguinte, cabos e adaptadores específicos, equipamentos de estabilização de tensão e outros eventuais componentes elétricos quando necessários deverão ser fornecidos pela Contratada, sem custos adicionais.

4.14.2. Práticas Vedadas na Execução dos Serviços

4.14.2.1. É vedada e sujeita a penalização:

1. A execução de serviços estranhos à natureza da contratação;
2. A execução de serviços que não tenham sido demandados e registrados por meio projetos ou de chamados técnicos (tickets de serviços), salvo quando previstos em planos periódicos de manutenção preventiva ou de provisionamento de consumíveis e/ou suprimentos.
3. A execução de serviços por profissional não identificado, ou cuja atuação não tenha sido previamente autorizada pela Contratada para atuação no âmbito do contrato;
4. A execução de tarefa ou serviço por profissional inabilitado, isto é, que não possua qualificação adequada para realização das tarefas de suporte e manutenção, conforme condições estabelecidas neste TR;
5. A disponibilização de equipamentos em comodato que possuam quaisquer restrições a tarefas de digitalização, sejam elas relacionadas à presença de suprimentos, de quantidades de insumos ou condicionadas a qualquer outro fator alheio ao funcionamento dos componentes específicos necessários ao escaneamento.

4.14.3. Especificações Técnicas

4.14.3.1 Requisitos técnicos e tecnológicos detalhados do objeto e seus componentes constam no Anexo I (SEI 15937523) deste TR.

4.15. Da exigência de carta de solidariedade

4.15.1. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.16. Subcontratação

4.16.1. Faculta-se ao licitante realizar vistoria nos locais de prestação dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, nos termos definidos na subseção “Qualificação Técnica” deste TR.

4.16.2. Eventuais Subcontratadas deverão apresentar o termo previsto na subseção 6.16 deste TR assinado pelos seus colaboradores a serem envolvidos na execução dos serviços, em atenção ao disposto no parágrafo único do art. 33 da IN SGD /ME nº 94/2022.

4.17. Garantia da Contratação

4.17.1. Visando assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de eventuais não atendimentos dos níveis de serviços e inconformidades contratuais, será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato, nas seguintes condições:

4.17.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato;

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

4.17.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

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

4.18. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.18.1. A estimativa da demanda mensal (**franquia** e **excedente)**, por tipo de página, foi calculada no item 8.1.5 do ETP (SEI 15935160), em acordo com o item 5.2.6.b da Portaria SGD/MGI nº 370.

5.2.6. Cálculo de franquia de páginas:
a) Para fins de dimensionamento inicial durante o planejamento da contratação, pode-se u
b) ***A franquia deve ser estabelecida em 60% (sessenta por cento) do consumo mensal estima***

Demanda estimada (franquia e excedente) por tipo de página

			A4 Mono	**A4 Poli**	**A3 Mono**	**A3 Poli**
Páginas previstas por mês*:			150950	94700	550	2810
Portaria SGD/MGI nº 370	**Franquia***	60%	**90570**	**56820**	**330**	**1690**
	Excedente*	40%	**60380**	**37880**	**220**	**1120**

* Valores arredondados na casa das dezenas.

4.18.2. As quantidades estimadas de equipamentos de impressão a serem disponibilizadas em comodato estão definidas no item 8.2.4 do ETP (SEI 15935160):

Estimativa do quantitativo de equipamentos

Equipamento		**Quantidade Estimada**
Tipo I	Multifuncional P&B A4	70

Tipo II	Multifuncional Color A4	40
Tipo III	Multifuncional Color A3	20
Total:		**130**

4.18.3. Demais requisitos técnicos de equipamentos e sistemas estão especificados no item 6 do ETP (SEI 15935160) e no Anexo I - Especificações técnicas (SEI 15937523).

5. Papéis e responsabilidades

5.1. São obrigações 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;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado 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 do contratado, 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 das entregas recebidas provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e posterior recebimento definitivo.

5.2. São obrigações do CONTRATADO

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

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

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

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

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

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

5.2.10. executar os serviços objetos da contratação em estrita observância à metodologia de trabalho e demais requisitos e especificações técnicas deste TR.

5.2.11. executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

5.2.12. concordar, assinar e cumprir integralmente com os termos de Compromisso e de Ciência, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no ME, a serem firmados pelo representante legal da Contratada e pelos funcionários envolvidos na prestação dos serviços, respectivamente, quando da assinatura do respectivo contrato, conforme modelos deste TR.

5.2.13. manter sigilo e confidencialidade de todas as informações, em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis, repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na LGPD, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do contrato.

5.2.14. não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do Contratante.

5.2.15. não fazer uso das informações pessoais, classificadas ou sensíveis prestadas pelo Contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.2.16. utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou o Contratante estão expostos.

5.2.17. reportar de imediato ao Contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC, em vista de eventual acesso ao ambiente computacional, a redes de dados e à integração com os mecanismos de autenticação de usuários disponibilizados pelo Contratante.

5.2.18. implementar e manter controles específicos para registro de eventos, tais como logs de transações no sistema de bilhetagem e acesso a dados e a ativos de TIC para fins de auditoria, e disponibilizar todos os recursos necessários para que o Contratante, ou outra entidade formalmente indicada, realize, continuamente ou quando necessário, atividades de auditoria relacionadas ao objeto do contrato, bem como de segurança da informação e privacidade;

5.2.19. realizar as atividades de transição contratual previstas neste TR para novas contratadas, ao final do contrato.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do 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:

1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
2. 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:

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

2. 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 pelo contratado; e
3. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. Modelo de execução do contrato

6.1. Condições de execução

6.1.1. Os prazos de execução das tarefas ou serviços típicos constam no Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523).

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1 Os serviços serão prestados nos seguinte endereços:

1. BLOCO A : Esplanada dos Ministérios - Bloco A - Brasília/DF;
2. BLOCO C : Esplanada dos Ministérios - Bloco C - Brasília/DF;
3. BLOCO F : Esplanada dos Ministérios - Bloco F - Brasília/DF;
4. DNIT : SAN Quadra 03 - Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes (DNIT) - Brasília/DF;
5. SAAN : SAAN Quadra 4 Lote 916 - Brasília/DF;
6. MONTES : SQSW 301 - Edifício Montes - Sudoeste - Brasília/DF, 70297-400;
7. PARQUE OLÍMPICO : Avenida Embaixador Abelardo Bueno 3401 - Barra da Tijuca - Arena Carioca 1 - Rio de Janeiro/RJ.

6.2.2. Os endereços estão sujeitos a alterações devido a eventuais mudanças de sede, ampliações e outras questões operacionais.

6.2.3 Considerando o disposto no art. 5º, V da IN SGD/ME nº 94/2022, eventuais despesas com transporte, hospedagem e demais custos operacionais decorrentes do efetivo e adequado atendimento dos chamados e demais serviços envolvidos correrão por conta da Contratada.

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

6.2.5 Os serviços serão prestados no seguinte horário:

1. CONTÍNUA (24x7x365): disponibilidade dos ativos e serviços de outsourcing de impressão e abertura de chamados via sistema web ITSM pelos usuários;
2. DIURNA (dias úteis das 8h às 18h, ininterrupto): serviços de atendimento telefônico e mensageria com operador (resposta humana) para abertura e acompanhamento de tickets de atendimento no sistema de ITSM;
3. PROGRAMADA: quando possível e necessário, serviços de instalação de ativos de TIC poderão ser realizados em horários noturnos ou excepcionais, tais como finais de semana e feriados, mediante acordo entre as partes, e com base em projetos previamente aprovados, a fim de não comprometer o funcionamento normal das unidades atendidas nem o cumprimento dos prazos exigidos.

6.2.6. A disponibilidade de cada uma das categorias de tarefas que compõem os serviços e os seus respectivos tempos máximos para realização (NMS) estão estabelecidos no Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523) deste TR.

6.3. Materiais a serem disponibilizados

6.3.1. execução dos serviços objetos da presente contratação pressupõe a disponibilização de equipamentos em comodato e demais itens necessários à plena execução dos serviços, incluindo:

1. Impressoras multifuncionais que atendam às especificações técnicas definidas neste TR e na proposta técnica vencedora apresentada pela Contratada;
2. Cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E), autotransformador e/ou estabilizadores de tensão;
3. Itens específicos de acessibilidade e mobilidade para operação de equipamentos, quando necessário, em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, sujeitos à apresentação de projeto específico a ser aprovado pela EFC;
4. Demais equipamentos, produtos ou materiais que venham a ser necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como conectores, adaptadores, estufas ou compartimentos para papel armazenado para uso futuro, etc.

6.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.4.1. Papéis e Responsabilidades das Equipes

1. Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC), composta por Gestor e Fiscais Requisitante, Técnico, Administrativo e Setoriais nas localidades onde seja necessário, e respectivos substitutos, todos servidores participantes do quadro funcional do Contratante, cujas atribuições são as definidas no art. 2º, V da IN SGD/ME nº 94/2022.
2. Preposto da Contratada, conforme o disposto no art. 2º, VI da IN SGD/ME nº 94/2022: “representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual”.
3. Profissionais Técnicos da Contratada: funcionários da Contratada e demais responsáveis por executar efetivamente os serviços e tarefas previstos no objeto, conforme definido neste TR e seus apêndices.

6.4.2. Compensação semestral de impressões franquia x excedente

1. Haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, a cada período de 6 meses, conforme o Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523) deste TR.

6.4.3. Renovação do parque em caso de prorrogação do contrato

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

6.4.4. Vistoria

1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, faculta-se ao licitante realizar vistoria nos locais de instalação dos equipamentos, acompanhado por servidor designado para esse fim, nos termos definidos na subseção “Qualificação Técnica” deste TR.

6.4.5. Serviços de Atendimento Técnico (Sistema ITSM)

1. PLANEJADA: para tarefas previamente agendadas em planos de inserção, de projeto ou de instalação; de manutenção preventiva; de provisionamento de consumíveis e suprimentos; e de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos respectivos responsáveis.
2. DEMANDADA: requisitadas por meio de chamados técnicos (tickets) a serem registrados em sistema específico de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

6.4.5.1. O sistema ITSM será fornecido, gerenciado e hospedado pela Contratada, que será responsável por sua adequada administração e operação contínua, sem custo adicional ao Contratante, que por sua vez deverá ter o devido acesso com perfil adequado para fins de fiscalização e diligências.

6.5. Especificação da garantia do serviço (art.40, §1°, inciso III, da *Lei nº 14.133 de 2021*)

6.5.1. Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo de garantia de 20 horas diurnas (conforme subseção “Horários de Prestação”), com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução aplicada).

6.5.2. Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

6.6. Formas de transferência de conhecimento

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

1. Reuniões presenciais ou remotas para ajustes, contextualização, nivelamento do conhecimento e alinhamentos diversos relativos a processos ou mecanismos de execução e comunicação, quando necessário;
2. Encaminhamento de projetos e documentação necessária à execução dos serviços;
3. Acesso a FAQs e bases de conhecimento providas pelas partes;
4. Divulgação de mecanismos de aprendizado da operação básica dos equipamentos instalados por meio de impressos afixados nos próprios equipamentos fornecidos, publicações ou proposição de e-mails institucionais para os usuários em geral, previamente aprovados pela EFC.

6.7. Procedimentos de execução do contrato

6.7.1. O quadro a seguir apresenta as etapas de execução do projeto correspondente à implantação e execução da solução relacionada à contratação em pauta:

id	Etapa	Atividade	Marco	Data ou Período
1	Iniciação	Reunião inicial conforme previsto no art. 31, I da IN SGD/ME nº 94 /2022	Ata assinada por todos os presentes	Agendada para até 10 dias úteis a contar da data de assinatura do contrato
2	Preparação para o início da prestação	Repasse do conhecimento e preparação do sistema de Bilhetagem	Sistema e modelos de equipamentos homologados pela EFC	Desde a reunião inicial até a data de início da prestação
3	Início da prestação	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição das Ordens de Serviços de Implantação (OSIs)	Data de início definida na reunião inicial
4	Implantação	Execução dos serviços de instalação demandados nas OSIs	Encerramento das OSIs	Data de encerramento do Plano de Inserção (compreendendo todas as OSIs expedidas)
5	Execução e Acompanhamento	Execução e monitoramento normal dos serviços	Expedição e fechamento das demais OSs	Até o termo (final) do contrato
6	Encerramento	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de Encerramento do contrato	2 meses antes do encerramento até o termo do contrato

6.7.2. Iniciação (Reunião Inicial) - Etapa 1

1. Após assinatura do contrato, em um prazo de até dez dias úteis, será realizada a reunião inicial, nas dependências do Contratante, prevista para detalhamento da execução do serviço e demais definições, tendo em conta que:
2. O prazo de realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério do Contratante, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes;
3. A Contratada deverá atentar para o cumprimento das suas obrigações quando da realização dessa reunião, conforme o disposto no art. 31 da IN SGD /ME nº 94/2022, bem como entregar toda a documentação prevista para esta etapa no edital, neste TR e seus apêndices;
4. Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério do Contratante.
5. Por ocasião da reunião inicial, o Contratante designará:
6. a data de expedição das OSs iniciais e consequente início da prestação dos serviços;

7. os prazos e periodicidades de entrega dos artefatos relativos à SIP a serem apresentados pela Contratada, conforme a seção “Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade” deste TR, bem como os de prestação por parte do Contratante de eventuais informações pertinentes a sua elaboração, se necessário.

6.7.3. Preparação para Início da Prestação - Etapa 2

1. Durante a reunião inicial serão repassados os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas e programadas as ações de preparação e de início efetivo da prestação.
2. À etapa de preparação correspondem as seguintes ações, dentre outras:
    2.1. Cadastramento dos profissionais da Contratada para acesso aos ambientes e aos recursos computacionais a serem empregados na execução, quando necessário;
    2.2. Disponibilização de listas de usuários, contatos e responsabilidades;
    2.3. Disponibilização de bases de conhecimento e documentação relativa a procedimentos, processos definidos e mecanismos de comunicação;
    2.4. Alimentação e configuração dos sistemas disponibilizados pela Contratada, compreendendo: acesso LDAP, parametrização, cadastramento inicial das informações básicas necessárias ao adequado funcionamento, etc.;
    2.5. Testes conjuntos e homologação por parte do Contratante dos equipamentos (impressoras multifuncionais) e dos sistemas de Bilhetagem e ITSM disponibilizados pela Contratada, observando as especificações técnicas do Anexo I e demais disposições deste TR.

6.7.4. Início da Prestação e Implantação dos Serviços - Etapas 3 e 4

1. Corresponde ao período de execução das OSs de Implantação (OSIs) em que a Contratada deverá efetivamente implantar a solução, realizando a instalação dos primeiros lotes de equipamentos solicitados, ajustar a configuração e customização dos sistemas de Bilhetagem e ITSM. Durante esse período serão realizados:
    1.1. A elaboração pela Contratada de projeto de implantação dos serviços (Plano de Inserção) no prazo de dez dias úteis desde a expedição das OSIs, compreendendo a instalação dos equipamentos solicitados e consequente aprovação por parte do gestor do contrato, observando os prazos máximos definidos na reunião inicial, bem como nos NMSs definidos neste TR e seus apêndices.
    1.2. A substituição dos equipamentos do contrato anterior pelos previstos nas OSIs, que se sujeitará às seguintes condições, a serem confirmadas pelas equipes técnicas dos Ministérios:
        1.2.1. As substituições de equipamentos de contratos anteriores deverão ser comunicadas previamente aos fornecedores dos serviços em desativação (fornecedores dos equipamentos antigos), e confirmadas no mesmo dia da desativação via e-mail entre os prepostos com cópia para as EFCs de ambos os contratos.
        1.2.2. As instalações e testes dos novos equipamentos serão acompanhados pela EFC (preferencialmente pelos fiscais setoriais) ou outros representantes responsáveis do Contratante.
        1.2.3. Realizados os devidos testes de funcionamento e comunicação entre o sistema de bilhetagem e os equipamentos, os representantes deverão atestar a instalação por meio de Termo de Recebimento Provisório (TRP).
        1.2.4. Os custos de franquias serão contabilizados proporcionalmente na seguinte regra:
            - Até o dia da desativação nos contratos anteriores;
            - A partir do dia útil seguinte ao de instalação nos novos contratos.
        1.2.5. Em caso de falhas nos testes em equipamentos novos, somente para estes casos deverá ser restituído o respectivo serviço nos equipamentos antigos, isto é, do contrato em processo de expiração, evitando assim riscos de indisponibilidade prolongada dos serviços.
2. Reuniões de alinhamento e ponto de controle entre as equipes da Contratada e do Contratante para solução de problemas e pendências relativas a instalações dos equipamentos, quando necessário.
3. Ampla divulgação aos usuários quanto às mudanças e à operação básica dos equipamentos e quanto aos mecanismos e ferramentas de atendimento, compreendendo a abertura, reabertura, acompanhamento e avaliação dos chamados ou tickets abertos.
4. Finalizada cada OSI, caracterizada pela execução dos seus serviços de instalação inicial propriamente ditos, a Contratada encaminhará à EFC a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.
5. Todos os ativos de impressão instalados no âmbito da contratação deverão possuir etiqueta afixada em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:
    5.1. Endereço MAC do equipamento;
    5.2. Endereço IP único, quando possível;
    5.3. Nome padrão do equipamento na rede;
    5.4. Informações básicas de operação ou link para a respectiva documentação;
    5.5. Aviso de que a relocação ou movimentação do equipamento somente poderá ser realizado por pessoal autorizado pela Contratada.
6. Durante a etapa de implantação sujeita-se a Contratada a descontos e eventuais penalidades previstas nos Indicadores de Níveis de Serviços (INSs) para casos de descumprimento de Níveis Mínimos de Serviços NMSs.

6.7.4.1. O processo correspondente às etapas 1 a 4 da execução dos serviços objetos da presente contratação está representado na figura a seguir, já considerando mecanismos de verificação de qualidade, aferição de níveis de serviços, aprovações e liquidação, detalhados nas seções seguintes e nos apêndices deste documento.

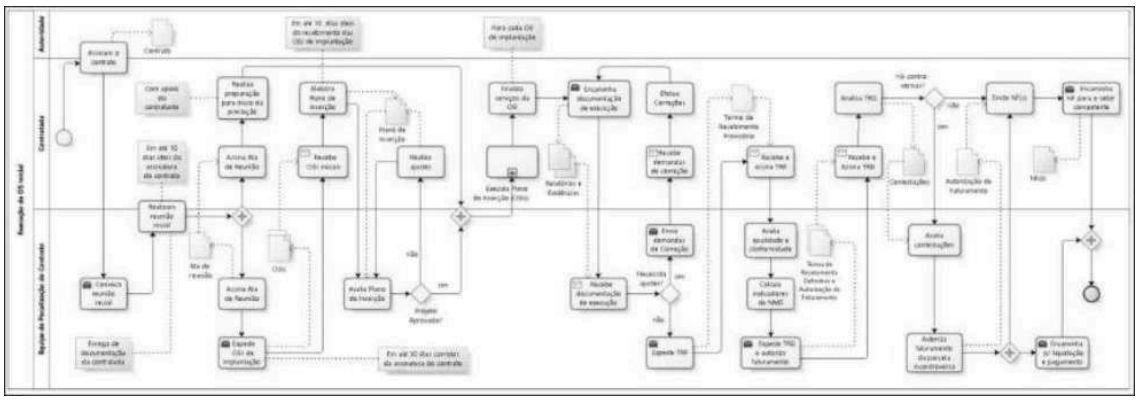


Figura 1 - Processo de Iniciação, Preparação e Execução das OSIs - etapas 1 a 4

6.7.5. Execução e Acompanhamento - Etapa 5

6.7.5.1. A etapa de execução e acompanhamentos dos serviços corresponde à produção mensal corriqueira das atividades de impressão, cópia e digitalização de documentos previstas no modelo de outsourcing de impressão.

6.7.5.2. Durante esta etapa, serão emitidas OSs mensais de produção, isto é, OSs relativas a serviços de impressão, cópia e digitalização para todos os equipamentos ativos (em produção) no sistema de bilhetagem - e consequentemente no âmbito do contrato, bem como OSs de alteração no parque de impressão, que correspondem a serviços de instalação, movimentação, desativação ou ajustes diversos nos ativos necessários à execução dos serviços de produção.

6.7.5.3. O mecanismo geral de Execução e Acompanhamento, compreendendo a expedição e tratamento de OSs mensais, está representado pelo diagrama de processo da figura a seguir.

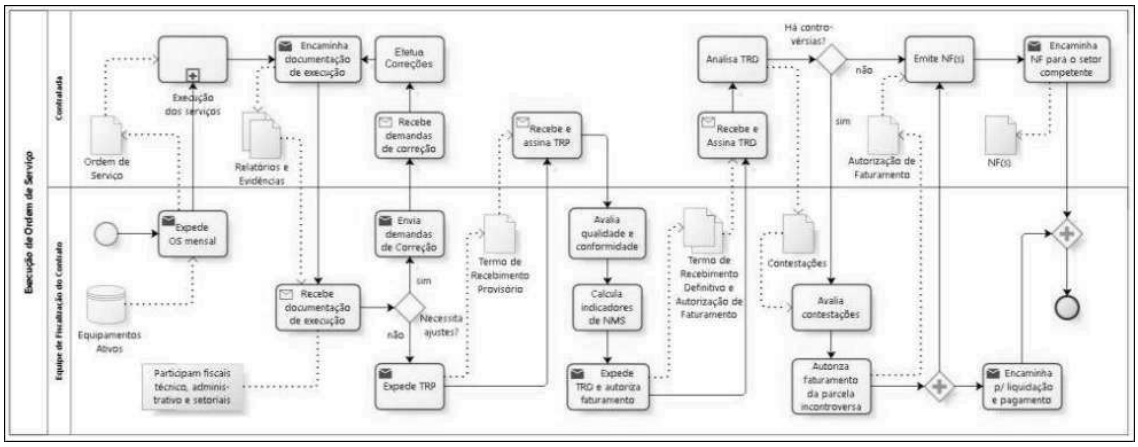


Figura 2 - Processo de Execução e Monitoramento de OSs mensais de produção

6.7.5.4. A execução de OS de produção ocorrerá, em linhas gerais, conforme as seguintes condições:

1. Emissão de OS mensal para o mês subsequente contendo a estimativa de quantitativos e de custos para o mês de referência (isto é, de execução da OS) correspondente à quantidade de equipamentos ativos e respectivas previsões de quantitativos de franquias no momento da expedição.
2. Execução mensal dos serviços propriamente dita, com eventuais acréscimos e supressões de equipamentos resultantes de OSs de instalação, movimentação ou desativação realizadas ao longo do mês de referência, cujas franquias individuais deverão ser contabilizadas proporcionalmente ao respectivo período da OS (razão entre a quantidade de dias de atividade e o total de dias do mês de referência).
3. Expirado o período de execução da OS, a Contratada deverá encaminhar a documentação relativa à prestação mensal dos serviços no prazo de até 5 dias úteis.
4. Ao receber a documentação, a EFC expedirá Termo de Recebimento Provisório (TRP) até o prazo máximo previsto na legislação e realizará a verificação de qualidade dos serviços executados, com apuração dos respectivos INSs.

5. Realizada a análise de qualidade e apurados os indicadores, a EFC expedirá o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) até o prazo máximo previsto na legislação e a correspondente autorização para faturamento dos serviços relativos à OS em pauta.

6.7.5.5. A execução de OSs de no parque de impressão associado alteração à contratação ocorrerá da mesma forma que a das OSIs, porém com as seguintes particularidades:

1. Emissão de OS de alteração (instalação, movimentação ou desativação) no parque de impressoras, e ainda de outros serviços associados a mudanças relacionadas aos ativos de impressão, tais como: ajustes relacionados à infraestrutura, políticas de impressão, segurança da informação, etc., sob demanda da EFC.
2. Emitida a OS de alteração, a Contratada deverá apresentar à EFC projeto específico de realização da mudança demandada no prazo de até 5 dias úteis, tendo em conta os NMS que se apliquem para o caso específico definidos no Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523) deste TR.
3. Caberá à EFC aprovar o respectivo projeto, considerando a razoabilidade dos quantitativos e distâncias envolvidas na totalidade dos serviços, podendo solicitar à Contratada esclarecimentos e exigir ajustes com base nos NMSs estabelecidos neste TR.
4. Aprovado o projeto, passam a contar os prazos definidos para realização dos serviços, sujeitando-se a Contratada a descontos e eventuais penalidades previstas nos INSs para casos de descumprimento de NMSs.
5. Executada a OS, a Contratada encaminhará à EFC a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.
6. Os custos de franquias de equipamentos instalados, movimentações e desativações serão ajustados proporcionalmente na OS de alteração e/ou de produção, incluindo o dia da ativação ou desativação.

6.7.5.6. Alterações de movimentação de pequenas quantidades de ativos (impressoras) no mesmo endereço constituem-se em exceções à regra de exigência de projetos, podendo ser solicitadas diretamente via de atendimento, ticket conforme o Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523) deste TR.

6.7.6. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato - Etapa 6

1. Visando a continuidade dos serviços de forma adequada, a 60 dias do término do período de vigência contratual, a Contratada estará obrigada a fornecer toda a documentação e demais informações, meios e mecanismos de execução dos serviços objetos do presente contrato para o Contratante, e indiretamente para outras eventuais empresas terceirizadas, sob supervisão dos Ministérios.
2. As atividades de transição correspondem à etapa 6 de execução do projeto e compreendem as seguintes ações, dentre outras:
    2.1. Compartilhamento de listas de usuários, contatos, identificação e configurações de equipamentos, e responsabilidades.
    2.2. Compartilhamento de listas de ativos (impressoras) e acessórios de sua propriedade necessários à disponibilidade dos serviços para controle de desmobilização;
    2.3. Disponibilização de mecanismos de comunicação para tratamento das demandas e atividades de desmobilização e transição, visando a continuidade dos serviços;
    2.4. Desativação e recolhimento de equipamentos próprios de forma tempestiva;
    2.5. Compartilhamento ou devolução de informações reservadas sob sua responsabilidade, tais como plantas dos locais de execução dos serviços, mapas de redes de dados, informações sobre ativos computacionais e de rede, etc.
3. Constituem atividades de encerramento contratual, além das dispostas no art. 35 da IN SGD/ME nº 94/2022, o descarte seguro e comprovado dos dados pessoais ou sigilosos do Contratante que porventura estejam em poder da Contratada.

6.8. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8.1. Os serviços em nível geral serão demandados nos termos da IN SGD/ME nº 94/2022, conforme prazos e demais níveis de serviços estabelecidos neste TR, por meio de Ordens de Serviços (OSs) de implantação, de produção e de alteração do parque de impressão necessário à execução dos serviços.

6.8.2. OSs de implantação e alteração conterão as quantidades de equipamentos a serem instalados, movimentados ou removidos e respectivos endereços.

6.8.3. OSs de produção conterão os quantitativos mínimos dos serviços a serem executados no mês de referência com base nos equipamentos ativos registrados no sistema de Bilhetagem quando da sua expedição.

6.8.4. As entregas deverão respeitar as datas, prazos e demais orientações contidas nas OSs, e em conformidade com os níveis mínimos aceitáveis de qualidade e demais disposições deste TR.

6.8.5. O Contratante poderá rejeitar qualquer OS finalizada em que identificar inconformidades ou desvios de qualidade insanáveis, aplicando as penalidades cabíveis.

6.9. Mecanismos formais de comunicação

6.9.1. Os mecanismos padronizados de comunicação entre as partes são os a seguir descritos, e deverão basear-se nos modelos apêndices ao edital, quando previstos, admitindo-se possíveis melhorias e adaptações, a critério do Contratante:

6.9.2. Ordem de Serviço (OS):

- Emissor: Contratante;
- Destinatária: Contratada;
- Finalidade: Demandar à Contratada a prestação de serviço ou fornecimento de equipamentos em comodato relativos ao objeto do contrato;
- Forma de Comunicação: Expedida pelo Gestor do contrato para o Preposto da Contratada.

6.9.3.Relatórios de Serviços (RS):

- Emissora: Contratada;
- Destinatário: Contratante;
- Finalidade: Apresentação dos serviços executados para aprovação e posterior recebimento definitivo, nos termos e condições estabelecidos neste TR;
- Forma de Comunicação: Encaminhado pelo Preposto da Contratada para a EFC, acompanhado dos demais documentos exigidos, conforme definições deste TR e seus apêndices.

6.9.4. Termo de Recebimento Provisório (TRP)

- Emissor: Contratante;
- Destinatária: Contratada;
- Finalidade: Declaração formal de que a documentação relativa aos serviços prestados vinculados a determinada OS foram entregues para avaliação de qualidade;
- Forma de Comunicação: Expedido pelo Fiscal Técnico do contrato para o Preposto da Contratada.

6.9.5. Termo de Recebimento Definitivo (TRD)

- Emissor: Contratante;
- Destinatária: Contratada;
- Finalidade: Declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;
- Forma de Comunicação: Expedido pelo Gestor do contrato para o Preposto da Contratada.

6.9.6. Autorização de Faturamento (AuF)

- Emissora: Contratante;
- Destinatário: Contratada;
- Finalidade: Documento que autoriza a Contratada a emitir nota fiscal no valor autorizado pelo Gestor do Contrato;
- Forma de Comunicação: Expedida pelo Contratante ao Preposto.

6.9.7. Nota Fiscal (NF)

- Emissora: Contratada;

- Destinatário: Contratante;
- Finalidade: Documento fiscal que registra o valor correspondente à prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual;
- Forma de Comunicação: Expedida pela Contratada ao Gestor ou Fiscal Administrativo do contrato.

6.9.8. Ata de Reunião (AR)

- Emissor: Contratada ou Contratante;
- Destinatário: Contratante ou Contratada;
- Finalidade: Relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao contrato admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes;
- Forma de Comunicação: Enviado na forma eletrônica (via SEI ou por email) ou entregue em mãos (a juízo do Contratante) pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião.

6.9.9. As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos apresentados dar-se-ão na forma de ofícios expedidos pelo Contratante à Contratada e correspondências formais da Contratada ao Contratante.

6.9.10. Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na Administração Pública Federal (APF), toda a comunicação dar-se-á preferencialmente na forma eletrônica, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade), mormente o sistema de controle de processos administrativos que esteja em uso no Ministério - atualmente o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) -, admitindo-se também a comunicação por e-mail, quando conveniente.

6.9.11. A critério do Contratante, poderá ser utilizado outro sistema automatizado para controle do contrato que implemente os mecanismos de execução de OSs e consequentemente o todo ou parte dos mecanismos apresentados nesta subseção.

6.10. Documentação Mínima Exigida

6.10.1. Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, a Contratada deverá encaminhar os seguintes relatórios, em formato eletrônico a ser definido pela EFC, a exemplo de .pdf ou .xlsx:

1. Bilhetagem: Relatório Mensal de Impressões (RMI) realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se os períodos de inatividade porventura ocorridos, contendo informações de identificação, localização e consumos para cada equipamento (impressora) ativo.
2. Suprimentos: Relatório Mensal de consumo de Suprimentos (RMS) no mês de referência.
3. Projetos: Relatório de Projeto Executado (RPE) de alterações no parque de impressão disponibilizado em comodato, contendo informações específicas de cada projeto finalizado.
4. Alterações: Relação de Alterações (instalações, movimentações e remoções) por Equipamento (RAE) finalizadas e em curso (seja em andamento ou em aberto) no parque de impressão disponibilizado em comodato no mês de referência.
5. Atendimentos: Relação dos Atendimentos Técnicos realizados (RAT) sob demanda via tickets registrados no sistema ITSM.
6. Apuração de Indicadores: Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) apurados nos sistemas de Bilhetagem e no sistema ITSM ou por outro meio eventualmente aceito pelo Contratante (a critério deste e mediante justificativa). O layout deste relatório deverá estar adequado ao tipo de serviço a que se refere a OS (de produção ou de projeto) ou o atendimento, e será definido pela EFC oportunamente por ocasião da reunião inicial prevista para a etapa de Iniciação do projeto (contrato).
7. Logística Reversa: Relatório Semestral de Recolhimentos para Logística Reversa (RLR) contendo a relação dos itens recolhidos no semestre, respectivos quantitativos e destinação, por tipo ou categoria de itens (embalagens, invólucros ou cartuchos, componentes eletrônicos substituídos, etc.).

6.10.2. No que concerne a requisitos e obrigações de SIP, nos termos do item 7 do Anexo I da IN SGD/ME nº 94/2022, a Contratada deverá apresentar documentação que descreva:

1. A arquitetura física e lógica empregada nas aplicações utilizadas (sistemas de Bilhetagem e ITSM);
2. Os controles de segurança da informação e privacidade implementados em cada componente dessa arquitetura, inclusive de segurança de rede;
3. Matriz de Responsabilidades contendo os responsáveis da Contratada e suas respectivas responsabilidades e atribuições pelos seguintes itens relacionados ao objeto da contratação, considerando que o objeto pressupõe em muitos casos a impressão protegida de dados pessoais e classificados:
    3.1. segurança da informação;
    3.2. privacidade de dados pessoais (encarregado).

4. Planos de provimento tempestivo de suprimentos, conforme mencionado na subseção “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR deverão ser entregues pela Contratada à EFC quando da finalização da etapa de Implantação dos serviços.
5. Será facultado ainda ao Contratante solicitar outros relatórios ou documentos que julgar necessários à boa execução do contrato, ainda que não previstos, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

6.11. Formas de Pagamento

6.11.1. O encaminhamento das NFs para liquidação e pagamento observará os processos de execução definidos no Modelo de Gestão e demais condições estabelecidas neste TR, no edital e na proposta vencedora.

6.11.2. O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal (NF) - cujo valor será o definido no Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e na Autorização para Faturamento (AuF) correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.

6.11.3. O faturamento de OSs de será realizado mensalmente produção mediante encaminhamento da documentação mínima exigida. Realizadas as verificações de qualidade e apuração dos níveis de serviços, a EFC expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e Autorização para Faturamento (AuF) correspondentes.

6.11.4. A critério do gestor do contrato, o faturamento de OSs de alteração poderá ser realizado de forma independente, desde que:

1. Os valores proporcionais ao período de operação dos equipamentos instalados objetos da OS não componham custos correspondentes em OS de produção no mesmo mês (ou meses) de referência;
2. Tenha sido devidamente encaminhada à EFC a documentação mínima do projeto executado relativo aos equipamentos objetos da OS, inclusive com apuração de indicadores;
3. Condicionado à verificação da qualidade dos serviços executados com aplicação de possíveis descontos relativos a retenções por descumprimento de NMS e eventuais penalidades, bem como à expedição de TRP, TRD e AuF, para posterior emissão de NF, tudo na forma definida neste TR.

6.11.5. A cada período de 6 meses de execução do contrato, haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, conforme o Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523) deste TR.

6.11.6. Outros critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.12. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12.1. 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.

6.12.2. 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 do Contratado, encontra-se no Anexo II (SEI 15941747).

6.12.3 O Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontra-se no Anexo III (SEI 15941759).

7. Modelo de gestão do contrato

7.1. Condições Gerais

7.1.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão nos termos da legislação pertinente, em especial o disposto no Decreto nº 11.246/2022 e na IN SGD/ME nº 94/2022, compreendendo os seguintes procedimentos principais, dentre outros:

1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.2. Preposto

1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
2. A Contratada deverá manter preposto aceito pelo Contratante disponível para representá-lo tempestivamente na execução do contrato, responsável pelas atividades definidas no art. 2º, VI e demais responsabilidades a ele designadas na IN SGD/ME nº 94/2022.
3. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

7.3. Reunião Inicial

1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento descrita na seção 6 deste TR, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
2. A pauta desta reunião observará, além do relacionado naquela seção, pelo menos:
    2.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
    2.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
    2.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
    2.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
    2.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.4. Fiscalização

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

7.5. Fiscalização Técnica

1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (*Lei nº 14.133 de 2021, art 117, § 1º*, e Decreto nº 11.246 de 2022, art 22, II);
3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246 de 2022, art 22, III);
4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246 de 2022, art 22, IV).
5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246 de 2022, art 22, VII).

7.6. Fiscalização Administrativa

1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246 de 2022).
2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246 de 2022, art 23, IV).

7.7. Gestor do Contrato

1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246 de 2022, art 21, IV).
2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246 de 2022, art 21, II).
3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246 de 2022, art 21, III).
4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246 de 2022, art 21, VIII).
5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246 de 2022, art 21, X).
6. O gestor do contrato deverá elaborará relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7.8.

8. Do reajuste

8.1. Da periodicidade do reajustamento de preços (*Lei n.º 14.133/2021, Art 92, Inciso V)*

1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em acordo com a *Lei n.º 14.133, de 2021, Art 25, §7º.*
2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado (s) o(s) índice(s) definitivo(s).
5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
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.
8. O reajuste será realizado por apostilamento.

9. Critérios de seleção do fornecedor

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

1. Nos termos do art. 25, § único da IN SGD/ME nº 94/2022, a licitação será realizada na modalidade de PREGÃO, na forma eletrônica. O julgamento das propostas de preços dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo declarada vencedora, a empresa que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

9.2. Regime de execução

1. A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por execução indireta, no regime de **empreitada por preço unitário**, com pagamento precipuamente mensal, conforme a métrica página impressa, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste TR, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso XIII, art. 6º, da Lei nº 14.133/2021.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência

1. O objeto em pauta se constitui em execução de serviços especializados de outsourcing de impressão, predominantemente caracterizados pelo emprego de competências técnicas, desvinculadas, portanto, de requisitos associados ao porte ou poder econômico do fornecedor, desde que possua lastro suficiente para cumprimento dos critérios de seleção, notadamente os relacionados à qualificação técnica e garantia contratual.
2. Por conseguinte, com o objetivo de privilegiar a competitividade do certame e estimular o empreendedorismo nacional, aplicam-se à presente contratação as regras de preferência dispostas no art. 3º c/c 16-A da Lei nº 8.248/1991, e no art. 6º do Decreto nº 7.174/2010, conforme orientação nº 21 do Portal de Compras do Governo Federal, que pode ser consultada no seguinte endereço: https://www.gov.br/compras/pt-br/agente-publico/orientacoes-e-procedimentos/21-orientacao-sobre-a-aplicacao-dodireito-de-preferencia-nas-contratacoes-de-servicos-de-tecnologia-da-informacaoassociados-ao-fornecimento-ou-locacao-de-bens.
3. A Contratada deverá atender ao disposto no art. 48, II, da Lei Complementar nº 123/2006, no mínimo na ordem de 50% das eventuais subcontratadas.

9.4. Exigências de habilitação

9.4.1 Habilitação jurídica

1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:
    1.1. **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
    1.2. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME Nº 77/2020.
    1.3. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária**: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
    1.4. **Sociedade cooperativa**: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764 de 1971.
2. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.4.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.4.3. Qualificação Econômico-Financeira

1. O licitante deverá demonstrar a devida qualificação financeira para participação no certame por meio da seguinte documentação:
    1.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;
    1.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
    1.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
2. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
3. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.
5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.4.4. Qualificação Técnica

1. O licitante deverá apresentar declaração formal de que possui pleno conhecimento de todas as informações, das condições dos locais e das peculiaridades técnicas necessárias para o devido cumprimento das obrigações relacionadas ao objeto da licitação.

9.4.5. Atestados de Capacidade Técnica

1. A licitante deverá comprovar, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome do próprio, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha executado serviços de características técnicas iguais ou similares aos da presente contratação, para comprovação de execução anterior de desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da presente contratação.
2. Os atestados devem comprovar, sem prejuízo dos demais aspectos, capacidade de que a empresa prestou serviços de Outsourcing de Impressão, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:
    2.1. 500.000 (quinhentas mil) impressões anuais; e
    2.2. Serviços de instalação, configuração e manutenção de 100 impressoras concomitantemente em produção.
3. Entende-se como objeto similar contratos relativos a serviços que caracterizem os mesmos que estiverem descritos nesta contratação, e possuam relação direta com as atividades descritas neste TR e suas especificações técnicas, por prazo não inferior a 12 (doze) meses.
4. Os atestados devem conter o nome do atestante, endereço, telefone e e-mail institucional do representante da pessoa jurídica declarante. Será permitido o cômputo de serviços executados em contratos distintos, desde que num mesmo período consecutivo de 12 (doze) meses, sendo considerado para efeito de quantitativos a soma dos atestados.
5. A exigência de 12 meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante certo período atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da licitante em executar concomitantemente o volume de serviços previsto, posto que a prática das diferentes capacidades técnicas em períodos distintos não garante a experiência em um ambiente grande e complexo, tendo nesse sentido já posicionado o TCU no Acórdão 2387/2014 - Plenário:

16. Sob essa ótica, entendo que admitir soma de atestados não se mostra o procedimento mais adequado para se aferir a capacidade técnico operacional das licitantes. Isso porque se uma empresa apresenta sucessivos contratos com determinados postos de trabalho, ela demonstra ter expertise para executar somente os quantitativos referentes a cada contrato e não ao

somatório de todos. Em outras palavras, a demanda por estrutura administrativa dessa empresa está limitada aos serviços exigidos, simultaneamente, não havendo que se falar em duplicação dessa capacidade operacional apenas porque determinado objeto executado em um exercício é novamente executado no exercício seguinte.

1. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.
2. A licitante deverá fornecer folha de apresentação para cada um dos atestados, contendo a identificação das páginas e dos itens que correspondem à comprovação de cada exigência técnica demandada neste documento, bem como contendo a indicação de período da prestação dos respectivos serviços.

9.4.6. Competências Profissionais

1. A licitante melhor classificada deverá declarar que possui - ou possuirá em seu quadro de funcionários, durante a execução contratual - profissionais qualificados responsáveis pela execução dos serviços, detentores de experiência e de certificados técnicos vigentes, nos seguintes termos:
   1.1. Profissionais responsáveis pela instalação dos equipamentos disponibilizados em comodato e pela substituição de consumíveis e suprimentos deverão comprovar no mínimo:
   1.2.

   Ensino médio completo; e

   1.3.

   Curso técnico completo de formação profissional (mínimo de 360h) ou curso superior em andamento, ambos na área de TIC.

   1.4.

   Quantidade mínima: dez profissionais.

2. Profissionais responsáveis pela instalação e configuração ou customização do sistema de Bilhetagem:
   2.1.

   Ensino superior completo na área de TIC; ou

   2.2.

   Curso superior em qualquer área acrescido de curso de extensão completo na área de TIC de pelo menos 360h.

   2.3.

   Quantidade mínima: dois profissionais.

3. Todos os técnicos que prestarão serviços no âmbito da presente contratação deverão possuir experiência profissional de pelo menos um ano na respectiva função, comprovada por meio de registro em carteira de trabalho, ou contrato acompanhado de certidão expedida pela instituição contratante e com indicativo das respectivas atribuições.
4. A documentação relativa à comprovação dos requisitos e competências individuais dos profissionais da Contratada que realizarão os serviços objetos da presente contratação deverá ser entregue até a data prevista na etapa 1 (reunião inicial) definida no Modelo de Execução.
5. Em qualquer ocasião ao longo da execução dos serviços poderá ser solicitada pela EFC a comprovação das condições exigidas nesta subseção, seja para profissionais pertencentes aos quadros da Contratada, seja para pertencentes aos quadros de subcontratadas.
6. Serão aceitos somente certificados de conclusão de curso de formação profissional de escolas regulares e registradas com código CNAE de designação de instituição de educação, ensino e/ou formação profissional e diplomas de conclusão de cursos de nível médio ou graduação completos de ensino em instituições reconhecidas pelo MEC. Profissionais responsáveis por realizar serviços de suporte técnico nos equipamentos deverão apresentar, em todas as ocasiões de atividades presenciais, credencial que comprove as devidas competências, bem como autorização ou certificação, todas expedidas pelos respectivos fabricantes ou seus representantes acreditados no Brasil.

9.5. Vistoria Técnica

1. As vistorias serão limitadas à verificação dos locais de instalação e detalhes como verificação de pontos de rede local, presença de conexão , tensão wi-fi e estabilidade da rede elétrica, tipos de tomadas, etc. Vistorias serão realizadas em dias de expediente normal e horário comercial, por representante legal da empresa licitante, que deverá identificar-se por

meio de cédula de identidade oficial e documentação que comprove os poderes que lhe foram outorgados para sua realização.
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, devendo a solicitação para agendamento da vistoria ser encaminhada até dois dias úteis antes da data limite para sua realização, por meio do telefone (61) 2030-2392 ou pelo e-mail: cginfra@mds.gov.br.
3. A realização da vistoria deverá ser comprovada por declaração assinada pelo representante do licitante e pelo servidor responsável por acompanhá-lo às dependências das unidades e dirimir eventuais dúvidas. Independentemente da realização ou não de vistorias técnicas, o licitante deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto, conforme “Modelos de Documentos Padronizados” deste edital.
4. Não obstante, haverá responsáveis designados em cada unidade demandante da presente contratação para prestar informações por e-mail e por telefone relativas a questões simples, exclusivamente quanto às características das redes de dados e de energia locais, conforme apêndice “Localidades de Prestação dos Serviços” deste edital.

9.6. Vedação de Participação em Consórcio

1. Considerando as características da presente contratação, cujo objeto é amplamente conhecido e ofertado no mercado a nível nacional, bem como as condições estabelecidas pela Portaria MGI nº 43/2023, não será admitida a participação de empresas em consórcio na licitação. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta de da empresa contratada para cada lote, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviços.
2. A vedação de empresas em consórcio não acarretará restrição à competitividade, haja vista a existência no mercado de diversas empresas prestadoras dos serviços a serem contratados, aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste TR. Por outro lado, ao se permitir a reunião de empresas em consórcio, acrescentar-se-ia risco de prejuízo à competitividade, ao possibilitar que empresas plenamente aptas à execução do objeto se reunissem e deixassem de concorrer entre si.

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R$): 3.647.262,00

10.1. O custo estimado **total** da contratação é de **R$ 3.647.262,00** (três milhões seiscentos e quarenta e sete mil duzentos e sessenta e dois Reais).

10.2. O custo **mensal** estimado é de R$ 60.787,70 (sessenta mil setecentos e oitenta e sete Reais e setenta centavos);

10.3. O custo **anual** estimado é de R$ 729.452,40 (setecentos e vinte e nove mil quatrocentos e cinquenta e dois Reais e quarenta centavos.

10.4. Os custos unitários estão apostos na "**Tabela 1 - Custos Unitários da Contratação**", item 10.2, acima.

10.5. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10.6. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11. Adequação orçamentária

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte **Dotação Orçamentária:**

- **Gestão/Unidade:** Unidade Gestora 550005 - CGLC
- **Funcional Programática:** 08.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade – Nacional
- **PTRES:** 236646
- **FT.:** 1001
- **ND:** 33.90.40
- **SB:** 06
- **PLANO INTERNO:** M20004160BC

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

11.4. Cronograma Físico Financeiro

Exercício	Período	Valor	Percentual
2024	15/10 a 31/12	R$ 151.969,25	4,17%
2025	01/01 a 31/12	R$ 729.452,40	20,00%
2026	01/01 a 31/12	R$ 729.452,40	20,00%
2027	01/01 a 31/12	R$ 729.452,40	20,00%
2028	01/01 a 31/12	R$ 729.452,40	20,00%
2029	01/01 a 14/10	R$ 577.483,15	15,83%
Totais:	**60 meses**	**R$ 3.647.262,00**	100%

12. Critérios de Medição e Pagamento

12.1 Da avaliação da execução do objeto

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as métricas, metas (NMSs) e respectivos indicadores (INSs) definidos na presente seção e nas disposições dos apêndices deste TR.
2. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de qualidade estabelecidos nesta subseção, vinculados a cada OS expedida, utilizando-se as respectivas

fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas no Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523) deste TR.
3. Visando proporcionar celeridade e eficiência na execução do contrato, o Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) compreende a documentação mínima a ser apresentada pela Contratada e deverá ser encaminhada para toda OS executada, conforme condições estabelecidas na seção “Modelo de Execução” do presente TR.
4. Não obstante, o Contratante realizará apuração própria com base nas seguintes fontes:

4.1.

Informações colhidas nos locais de execução dos serviços por fiscais setoriais ou

4.2.

outros servidores habilitados;

4.3.

Inspeções e diligências realizados nos locais de execução dos serviços;

4.4.

Verificações e extrações próprias de dados nos sistemas de Bilhetagem e de ITSM fornecidos pela Contratada;

4.5.

Eventuais aplicações, rotinas ou sistemas de apuração automatizada de sua propriedade.

5. Os indicadores de níveis mínimos de serviços e respectivas formas de apuração e fórmulas de cálculo de descontos e eventuais penalidades administrativas por desatendimento de NMS estão baseados na seção 12 da Portaria SGD/MGI nº 370/2023 e são descritos a seguir.

12.2 Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço

12.2.1. INS-01: ITAT - Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (Geral)

ITAT - Indicador de Tempo de Atendimento Técnico (Geral)

Tópico	**Descrição**
Finalidade	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos gerais.
Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados (tickets) por amostragem.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	ITAT = 100 * (ΣQtca / ΣQtce) Onde: ITAT = Indicador de Tempo de Atendimento Técnico;

	ΣQtca = Total de chamados atendidos dentro do prazo; ΣQtce = Total de chamados encerrados no período.
Observações	A Contratada deverá solucionar as demandas abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pelo atendente da sua Central de atendimento no prazo máximo estabelecido para os respectivos serviços. Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução dos chamados até o respectivo prazo máximo definido.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

12.2.2. INS-02: ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos

ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos

Tópico	**Descrição**
Finalidade	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas de hardware nos equipamentos que exijam manutenção.
Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	ISE = 100 * (ΣQtfa / ΣQtfe) Onde: ISE = Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos; ΣQtfa = Total de chamados relativos a falhas em equipamentos atendidos dentro do prazo; ΣQtfe = Total de chamados relativos a falhas em equipamentos encerrados no período.
Observações	A Contratada deverá solucionar as demandas relativas a falhas nos equipamentos abertas diretamente pelo usuário na aplicação ou pelo atendente web da Central de atendimento da Contratada nos prazos máximos estabelecidos para as respectivas categorias de serviços. Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução desses chamados até o respectivo NMS (prazo máximo) definido.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

12.2.3. INS-03: ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos

ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos

Tópico	**Descrição**
Finalidade	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
Meta (NMS) - %	Até 25,0% dos chamados realizados por defeitos de hardware de mesma natureza em equipamentos do mesmo modelo.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	ITRD = 100 * (ΣQtmd / ΣQtdh) Onde: ITRD = Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos; ΣQtmd = Total de chamados devido ao mesmo defeito de hardware; ΣQtdh = Total de chamados devido a defeitos de hardware no período.
Observações	Defeitos de mesma natureza podem representar um indício de baixa qualidade de produtos. Nesse sentido, quando o mesmo defeito se repete consideravelmente, a Contratada deverá tomar providências para substituir preventivamente componentes ou produtos (ou mesmo modelos de equipamentos) para sanar o problema de reincidência. Incidirá desconto (redução) no pagamento do período de referência somente se os defeitos de hardware de qualquer natureza superarem 3% (três porcento) da quantidade total de impressoras ativas no mês de referência e os defeitos de hardware de mesma natureza superarem 3 (três) ocorrências.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

12.2.4. INS-04: IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas

IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o cumprimento de prazos em projetos de alterações no parque de impressão.
Meta (NMS) - %	95,0% dos projetos finalizados dentro do prazo previsto no período de referência.
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos.
Forma de acompanhamento	RPE, RAE, RMQ, inspeções nos locais de execução.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IEP = 100 * (ΣQtpe / ΣQtpp) Onde: IEP = Indicador de Eficiência de atividades Projetadas; ΣQtpe = Total de projetos que extrapolaram o prazo final; ΣQtpp = Total de projetos no período.
Observações	Atrasos em projetos de mudanças no parque de impressões podem acarretar indisponibilidade dos serviços e custos adicionais ao Contratante, além de riscos de inconformidade contratual. Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de cumprimento dos prazos gerais dos projetos executados.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

12.2.5. INS-05: IRTSn - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

IRTSn - Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a reposição tempestiva de suprimentos evitando indisponibilidades pontuais de curto período.

Meta (NMS) - %	Até 5,0% de equipamentos ativos de cada tipo objetos de chamados de reposição de suprimentos..
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	RMS e inspeções de chamados por amostragem.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IRTSn = 100 * (ΣQtct / ΣQtea) Onde: IRTSn = Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos; ΣQtct = Total de chamados para troca de suprimentos do tipo no período; ΣQtea = Total de equipamentos do tipo ativos no período.
Observações	Requisições para abastecimento de suprimentos devem ser evitadas. A Contratada deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar tempestivamente as reposições programadas, evitando assim a interrupção pontual dos serviços. O índice é independente e apurado separadamente para cada tipo de equipamento do contrato (A, B, C) e será aplicado sobre o valor da OS de referência toda vez que os chamados para troca de suprimentos ultrapassarem o máximo admitido.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%

12.2.6. INS-06: IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração

IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a disponibilidade localizada dos serviços.
Meta (NMS) - %	Alteração específica finalizada dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos.
Forma de acompanhamento	RMQ, RPE, RAE, inspeções nos locais de execução.

Periodicidade	Mensal e Sob demanda
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IDPn = PE - PP Onde: IDPn = Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração; PE = Prazo de execução, em dias; PP = Prazo previsto no projeto, em dias.
Observações	Atrasos em alterações específicas acarretam indisponibilidade dos serviços e insatisfação dos usuários, além de custos adicionais ao Contratante. Em casos de movimentação ou desativação, não serão contabilizados custos individuais de produção para todo equipamento objeto de serviços não realizados no período (mês) de referência, que deverá estar inativado no sistema de Bilhetagem desde o dia seguinte ao de expiração do NMS. Em todos os casos de alteração, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência proporcional aos dias de atraso no cumprimento do prazo individual previsto, no valor que seria devido pelo contratado caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração NMS. O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos pendentes de alteração.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Desconto relativo ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento caso estivesse ativo.

12.2.7. INS-07: IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento

IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento

Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a tempestividade e eficiência na solução de problemas e no abastecimento de suprimentos.
Meta (NMS) - %	Restituição de serviços individuais específicos finalizada dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM.
Forma de acompanhamento	RAT, inspeções de tickets em aberto ou por amostragem em tickets encerrados indevidamente.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo (métrica)	IPPn = Qtda - Qtdp Onde: IPPn = Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento; Qtda = Quantidade de dias em atraso no mês de referência; Qtdp = Prazo, em dias, previsto de atendimento (NMS).
Observações	Indisponibilidades prolongadas de equipamentos - causadas por atrasos em reposições de suprimentos devido a planos falhos de provisionamento, acompanhamento inadequado ou atendimento técnico extemporâneo -, acarretam indisponibilidade injustificada dos serviços e insatisfação dos usuários, além custos adicionais ao Contratante. Não serão contabilizados custos individuais de produção correspondentes aos dias em que o equipamento estiver fora de serviço no período (mês) de referência, devendo ser no sistema de Bilhetagem inativado a partir do dia seguinte à expiração do NMS. Em todos os casos - sejam de equipamentos objetos de projetos de alteração ou objetos de chamados técnicos -, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, proporcional aos dias de atraso no cumprimento do NMS previsto, no valor que seria devido pelo Contratante caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS. O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos que tenham ficado indevidamente fora de serviço, independentemente do motivo, salvo justificativa da Contratada aceita pela EFC.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Desconto igual ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento se estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS

Obs. metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas no Anexo I - Especificações Técnicas (SEI 15937523) deste TR.

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

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

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

12.3. Do recebimento

1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246 de 2022).
2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Arts. 22, X, Decreto nº 11.246 de 2022).
4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Arts. 23, X Decreto nº 11.246 de 2022)
5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
8. A Contratada fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Arts. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, 2021).
10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
14. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Art. 21, VIII, Decreto nº 11.246 de 2022).
15. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
16. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
17. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
18. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
22. O Contratante, estando tudo conforme, efetuará o recebimento com a devida presteza e agilidade, tendo, todavia, por limite, os prazos definidos nesta subseção, contados da data de recebimento da documentação respectiva.

12.4. Procedimentos de Teste e Inspeção

1. Ao longo da execução do contrato, a EFC poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da Contratada visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.
2. Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços a Contratada é responsável por manter, durante todo o período de execução e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de produção de páginas impressas, bem como de atendimento de cada plano, projeto ou serviço demandado, tais como:
3. Registro de todos os atendimentos realizados por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito do contrato, para fins de comprovação de execução e rastreamento de tickets de serviços sob demanda;
4. Registros de mudanças e evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas realizadas no ambiente computacional do Contratante e no parque de impressão disponibilizado em comodato, bem como nos sistemas providos pela Contratada;
5. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM.
6. A EFC e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, tais como:
7. Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços estabelecidas neste TR;

8. Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e aos prazos previstos neste TR;
9. Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

12.5. Ferramentas Automatizadas de Controle

1. As condições de operação das ferramentas automatizadas de controle fornecidas pela Contratada são descritas a seguir.
2. Sistema de Bilhetagem:
    2.1. Será hospedado e sustentado no ambiente computacional do Contratante por seus próprios responsáveis técnicos da área de infraestrutura, com apoio da equipe técnica da Contratada, quando necessário;
    2.2. Será gerido por responsáveis técnicos especialistas do Contratante com acesso irrestrito à administração do sistema, e administrado pelo pessoal técnico autorizado da Contratada, sob supervisão do Contratante;
    2.3. O cadastramento, manutenção e acesso via rede aos ativos de impressão, e demais atividades de configuração necessárias serão realizadas pela Contratada, com acompanhamento da EFC e apoio técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
    2.4. A parametrização, customização e manutenção preventiva, adaptativa e corretiva será de responsabilidade da Contratada, com acompanhamento da EFC e de técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
    2.5. A solução deve ser devidamente licenciada, com todos os custos sob responsabilidade da Contratada.
3. Sistema de ITSM:
    3.1. Será hospedado e sustentado pela Contratada;
    3.2. Será acessado pela EFC e demais técnicos autorizados pelo Contratante com privilégios para consultas e extração de dados relativos aos tickets abertos no âmbito do contrato, compreendendo todo o seu curso de atendimento, inclusive gravações telefônicas dos chamados e chats, quando utilizados.
    3.3. Durante a execução, o Contratante poderá, a seu juízo de oportunidade e conveniência, empregar, em qualquer tempo, outras ferramentas automatizadas de controle e gestão contratuais além das previstas neste TR (notadamente as ferramentas de Bilhetagem e ITSM), que serão de uso obrigatório por parte da Contratada e visam aprimorar as rotinas e processos operacionais do Ministério, podendo vir a substituir e/ou sistematizar a documentação exigida, bem como os mecanismos de comunicação e de apuração de indicadores definidos.
4. Tais ferramentas poderão abordar, dentre outros aspectos, uma ou mais das seguintes questões relativas à gestão contratual:
    4.1. Expedição, trâmite, e execução de OSs;
    4.2. Expedição e trâmite de TRP, TRD e demais documentos de gestão;
    4.3. Controle do andamento de projetos e trâmite de processos.

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

12.6.1. Regras Gerais

1. Comete infração administrativa, nos termos do art 156 da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:
    1.1. der causa à inexecução parcial do contrato.
    1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
    1.3. der causa à inexecução total do contrato;
    1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
    1.5. não mantenha a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
    1.6. não celebre o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
    1.7. enseje o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
    1.8. apresente declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
    1.9. fraude a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
    1.10. comporte-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
    1.11. pratique atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
    1.12. pratique ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
    2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação;
    2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
    2.3. não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
    2.4. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

3. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo Contratante conforme as definições a seguir, sujeitando-se a Contratada a penalidades decorrentes de falhas de qualidade na prestação dos serviços e inconformidades em relação às cláusulas contratuais.
4. Penalidades por Descumprimento Reiterado de NMS
5. Os primeiros descumprimentos de níveis de serviços (NMSs) estabelecidos neste TR serão objeto de advertência à Contratada, e seu descumprimento reiterado enseja a aplicação de outras penalidades, conforme definido no quadro a seguir:

Indicadores	Primeira Ocorrência	Reincidências
ITAT, ISE, ITRD	Advertência.	A partir da segunda ocorrência de cada um dos índices, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em cada reincidência em mês subsequente, a multa será aplicada em dobro. Em caso de incidência para o mesmo índice por dois meses subsequentes, a multa será aplicada em dobro. Em caso de incidência para o mesmo índice por 6 meses consecutivos, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.
IEP	Advertência.	A cada reincidência no semestre, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de ocorrência por três ou mais meses consecutivos, a multa será aplicada em dobro.
IRTS	Advertência na primeira ocorrência, independentemente do tipo de equipamento.	Em caso de reincidência no mês subsequente em qualquer dos tipos de equipamento (isto é, podendo ser de tipos diferentes), aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de reincidência por três meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de incidência por 6 meses consecutivos no mesmo tipo de equipamento, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.
IDP, IPP	Advertência única, considerando a primeira ocorrência de qualquer um dos equipamentos solicitados ou ativos.	Para cada equipamento paralisado, em caso de a paralisação perdurar por mais de 30 dias corridos, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS do mês de referência. Caso a paralisação perdure por mais de 60 dias corridos, aplicar-se-á mensalmente multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência. Em caso de paralisação de um mesmo equipamento por mais de 90 dias corridos, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.

12.6.2. Penalidades por Descumprimento das demais obrigações contratuais (Gerais)

No que concerne às demais obrigações contratuais, a adjudicatária sujeita-se ainda às seguintes penalidades:

id	Ocorrência	Glosa / Sanção

PDG01	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
PDG02	Incidir nas hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021 (NLLC).	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no dispositivo pelo prazo máximo admitido.
PDG03	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC (hardware, sistemas, redes, portais, funcionalidades, banco de dados, relatórios, consultas, etc.).	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do art. 156, IV da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG04	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto do contrato.	Multa de 2,5% aplicada sobre o valor total do contrato, e sua eventual rescisão, além previsto no art. 156 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG05	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando sua eventual rescisão, bem como o impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG06	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG07	Não prestar esclarecimentos referentes à execução dos serviços em até 1 dia útil, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 10 horas úteis.	Multa de 0,25% aplicada sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio, quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10%.
PDG09	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 2,5% do valor total do contrato, aplicada em dobro em caso de dolo, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG10	Realizar serviços não previstos no contrato ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.

PDG11	Deixar de apresentar qualquer dos documentos relacionados a SIP previstos neste TR.	Advertência. Caso perdure o inadimplemento, após o limite de 10 dias úteis a contar do recebimento da advertência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
PDG12	Finalizar a requisição de serviço ou incidente antes de expirado o prazo de garantia, sem a anuência do solicitante ou sem que tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva solução.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovado dolo (ocorrência intencional), aplicar-se-á multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
PDG15	Realizar cancelamento de chamado (ticket) na ferramenta ITSM sem justificativa aceita pelo Contratante.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovada ocorrência intencional, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
PDG16	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 1% por ocorrência, sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%, sem prejuízo do ressarcimento devido. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
PDG20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as informações dos sistemas de Bilhetagem de ITSM e das Bases de Conhecimento essenciais à execução dos serviços e ao controle e fiscalização de contrato.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, as multas são aplicadas em dobro, até o limite de 15%.
PDG21	Deixar de entregar qualquer projeto previsto nos “Requisitos de Projeto e Implantação” deste TR no respectivo prazo estipulado.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 15%. Em caso de ocorrência por 3 meses consecutivos, será aplicada multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.

PDG23	Deixar de solicitar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que o tenham recebido para realizar atividades essenciais à contratação quando encerradas tais atividades, quando o profissional não esteja mais atuando na contratação ou na Contratada, ou quando não seja mais necessário para desempenho de suas funções.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.
PDG24	Descumprir obrigações contratuais cuja penalidade não esteja prevista nesta tabela.	Advertência, salvo se configurada reincidência, caso em que será aplicada multa de 2% sobre o valor da OS de produção do mês de referência, aplicada em dobro se houver prejuízo significativo aos resultados pretendidos com a contratação.

12.7. Procedimentos Gerais de Apuração e Cálculo

1. Para cada OS encerrada, uma vez efetuadas as apurações, o Contratante expedirá os respectivos Termo de Recebimento Definitivo (TRD) - contendo os devidos apontamentos de eventuais descontos relativos a desatendimento de NMS e Autorização para Faturamento (AuF) no valor final a liquidar.
2. Ocorrências de desatendimento de NMS serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela Contratada e avaliadas pelo Contratante, conforme processos de execução de OSs definidos na seção 7 deste TR.
3. Serviços de suporte técnico e garantia serão executados pelos respectivos fabricantes dos equipamentos, que deverão responder diretamente à Contratada quanto ao cumprimento dos prazos de serviços técnicos especializados. Eventuais descumprimentos de prazos em tais serviços não serão aceitos como justificativas para desatendimento de NMS por parte da Contratada, que deverá utilizar-se de outros mecanismos de contingência, tais como substituição temporária de equipamentos, para cabal cumprimento das condições contratuais.
4. Substituições de equipamentos deverão se dar por outros de mesma capacidade e qualidade do modelo do substituído, ou superior. Em casos de necessidade premente, admitem-se substituições temporárias por modelo diferente, desde que justificadas e devidamente autorizadas pelo Gestor do contrato, pelo prazo máximo de trinta dias corridos.
5. Penalidades serão aplicadas em processo específico, com o devido direito ao contraditório, conforme estabelece a legislação pertinente.
6. Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.
7. Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato.
8. Para cálculo dos indicadores e suas retenções (descontos) e multas serão aplicadas as seguintes condições:
    8.1. Na apuração dos indicadores será aplicado truncamento somente ao valor final do indicador para a última casa decimal presente na meta definida;
    8.2. Valores em reais serão arredondados ao final do cálculo para duas casas decimais;
9. O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da respectiva OS de produção do mês de referência, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à Contratada.
10. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao Contratante serão recolhidos em favor da União por meio dos mecanismos legais, na seguinte ordem de preferência:
    10.1. Deduzidos de valores a serem liquidados pela prestação de serviços no âmbito do contrato;
    10.2. Deduzidos da garantia contratual; ou
    10.3. Recolhidos por meio de DAR;
11. Na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

12.8. Procedimentos para Emissão de Nota Fiscal e Pagamento

1. O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva NF - cujo valor será o definido no TRD e na AuF correspondentes - e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.
2. A emissão das notas fiscais correspondentes a OSs encerradas deverá ser realizada somente após a entrega por parte da Contratada da correspondente documentação exigida, seguida da verificação da qualidade e consequente expedição dos respectivos TRD e AuF por parte do Contratante, conforme o modelo de execução definido e os modelos de documentos que integram o presente TR.
3. Serão rejeitadas as NFs cujos valores não correspondam ao indicado nos respectivos TRDs e AuFs, cujas AuFs não tenham sido expedidos, ou que possuam data de expedição anterior à respectiva AuF.

12.9. Liquidação

1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME Nº 77/2022.
2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, 2021.
3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
    3.1. o prazo de validade;
    3.2. a data da emissão;
    3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
    3.4. o período respectivo de execução do contrato;
    3.5. o valor a pagar; e
    3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, 2021.
6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
    6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
    6.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
    (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)
7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

12.10. Prazo de pagamento

1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME Nº 77/2022.
2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo.

12.11. Forma de pagamento

1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

12.12. Cessão de crédito

1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 53/2020, conforme as regras deste presente tópico.

2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.
3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).
6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

12.13. Cancelamento e Suspensão dos Serviços

1. Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do CONTRATANTE estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.
2. A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pelo CONTRATANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

13. Responsáveis

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

MARCELO FENOLL RAMAL

INTEGRANTE REQUISITANTE

Assinou eletronicamente em 24/09/2024 às 11:31:37.

JONAS MEDEIROS LIMA

INTEGRANTE TÉCNICO

Assinou eletronicamente em 25/09/2024 às 10:30:07.

VIVIANE FERNANDES DE ALBUQUERQUE

INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

Assinou eletronicamente em 24/09/2024 às 12:10:30.

PAULO HENRIQUE VIEIRA DE ALMEIDA JUNIOR

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 25/09/2024 às 13:42:14.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - SEI_MC - 15937523 - Anexo.pdf (414.48 KB)

Anexo I - SEI_MC - 15937523 - Anexo.pdf

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 71000.056528/2024-67

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. SERVIÇOS

1.1. Disposições Gerais

1.1.1. A presente solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente estão caracterizados nos seguintes grupos:

I - Serviços de impressão, cópia e digitalização propriamente ditos, a serem executados mediante OSs mensais expedidas pelo Contratante com características definidas na seção 1 do TR, com cobrança por página impressa, independentemente se a impressão ocorre em face única ou frente/verso, registrados continuamente em sistema de Bilhetagem fornecido pela Contratada. Digitalizações de documentos não são passíveis de cobrança.

II - Serviços de atendimento técnico, gerenciados por meio de sistema ITSM provido e sustentado pela Contratada cujas características estão definidas no TR e detalhadas a seguir.

III - Serviços de alteração do parque de impressão, que correspondem a instalação, movimentação (relocação) e remoção (desativação) de equipamentos, que serão realizados mediante expedição de OS específica e associados a projetos a serem elaborados pela Contratada e aprovados pela EFC.

IV - Serviços periódicos de manutenção preventiva e de reposição programada de suprimentos, que deverão ser objetos de planos específicos elaborados pela Contratada encaminhados ao Contratante quando da finalização da execução do Plano de Inserção.

1.1.2. Mecanismos de execução, medição, compensação semestral de franquias x excedentes, apuração de indicadores, remuneração dos serviços, e demais disposições são detalhados a seguir e deverão ser realizadas de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão estabelecido na Portaria SGD/ME nº 370/2023.

1.1.3. Em caso de dúvidas entre as disposições deste TR e as do Modelo, prevalecerão as condições definidas neste último.

1.2. **Compensação semestral** de impressões franquia x excedente

1.2.1. Haverá compensação de franquias não utilizadas em relação a excedentes de impressões eventualmente realizadas, a cada período de 6 meses.

1.2.2. Para a compensação de franquia, deve-se somar as franquias individuais, por matiz de impressão (cor) e formato (tamanho) de papel.

1.2.3. A compensação será baseada na soma das franquias dos tipos de equipamentos (A, B, C), separando-se as impressões por monocromáticas e policromáticas, e por formato A4 e A3. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual se tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal em qualquer dos meses do respectivo período, para cada combinação de cor x formato.

1.2.4. O mecanismo de compensação está resumido a seguir, e detalhado na subseção 5.2. do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão.

I - A cada mês, para fins de faturamento, haverá a apuração do saldo da franquia total por cor x formato.

a) Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), será pago o valor da FRANQUIA MENSAL;

b) Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

II - Ao final de cada semestre, será realizado o cálculo das compensações e descontado da fatura do mês de referência o valor correspondente aos excedentes pagos que sejam cobertos pelos respectivos eventuais saldos mensais negativos das franquias somados no semestre, considerando, por exemplo, as seguintes situações:

a) Caso o volume de impressões em cada cor x formato produzido no semestre seja inferior à soma da franquia mensal em todos os meses do mesmo período não haverá compensação para a cor x formato, pois não houve geração de excedente;

b) Caso haja produção de excedente em determinada combinação de cor x formato em alguns meses do período, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula:

Novo Valor a ser pago = Valor da produção do mês de referência - Valor da Redução

c) Caso haja produção de excedente em determinada combinação de cor x formato em alguns ou todos os meses, e o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório das franquias mensais valor excedente seja igual ao valor excedente do mês de referência, não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

1.2.5. De toda forma, as compensações semestrais seguirão o processo detalhado nos itens 5.2.6. a 5.2.9. do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, bem como seus seguintes apêndices:

a) APÊNDICE A - Cenários de compensação semestral para outsourcing de impressão;

b) APÊNDICE B - Planilha modelo para compensação de franquia de outsourcing de impressão - Compensação Semestral.

1.3. Categorias de serviços técnicos e respectivos NMSs - Grupo II

1.3.1. Os serviços técnicos passíveis de abertura de chamados por parte dos usuários classificam-se em duas categorias:

a) Tickets de Abastecimento: correspondem a chamados técnicos reposição de suprimentos que serão solucionados por profissionais autorizados pela Contratada.

b) Tickets de Suporte técnico: para solução de indisponibilidade de equipamentos em garantia devido a panes relacionados a problemas de hardware, e serão solucionados por profissionais técnicos acreditados ou autorizados pelos fabricantes.

c) Tickets de Movimentação de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos na mesma sede, isto é, no mesmo endereço. Para estes casos a elaboração de projeto de alteração é dispensada.

1.3.2. Os níveis mínimos de serviços - NMS (tempo de atendimento) para execução de tais serviços, contados desde a abertura do ticket até a solução da requisição ou problema (caracterizada pela reativação completa do equipamento e retomada de seu funcionamento normal) são os da tabela a seguir:

id	Categoria	Solução	Prazo[1]
NMS1	Abastecimento	Reposição dos consumíveis ou suprimentos	8 horas
NMS2	Suporte	Reparo do equipamento 12 horas	12 horas
NMS3	Suporte	Substituição do equipamento, caso o reparo não seja possível ou viável 24 horas	24 horas
NMS4	Movimentação	Alterações do tipo Movimentação de Equipamento no mesmo endereço e demandas de pequenas quantidades	5 dias úteis

[1] Prazos em horas diurnas, vide subseção "Horários de Prestação" do TR.

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

1.4. Serviços de alteração do parque de impressão e respectivos NMSs - Grupo III

1.4.1. A execução de serviços relativos a OSs de alterações do parque de impressão estarão sujeitos aos NMS a seguir descritos.

1.4.1.1. Projetos

I - Os prazos máximos para entrega pela Contratada à EFC de projetos de alterações no parque de impressão são proporcionais à quantidade de localidades envolvidas, conforme a tabela abaixo:

id	**Qtd. Localidades** (cidades)	**Prazo** (dias úteis)
NMS5	Até 2	1
	De 3 a 6	2
	De 7 a 15	3
	De 16 a 20	4
	Acima de 20	5

II - Excepcionalmente, o Plano de Inserção (projeto de instalação do primeiro lote de equipamentos), correspondente às OSs de Implantação (OSIs), terá prazo de entrega de 10 (dez) dias úteis, considerando o volume elevado de equipamentos e localidades previstos para esse início.

1.4.1.2. Execução de OSs de alteração do parque de impressão

I - Os prazos máximos para execução pela Contratada de alterações do parque de impressão são proporcionais à
quantidade de equipamentos a serem instalados, movimentados ou removidos (desativados), conforme a tabela
abaixo:

id	**Qtd. de Equipamentos**	**Prazo** (dias corridos)
NMS6	Até 10	5
	De 11 a 20	8
	De 20 a 30	11
	De 31 a 50	15

	De 51 a 80	20
	De 80 a 100	25
	Acima de 100	30

II - Prazos de NMS que se esgotem em dias em que não houver expediente na respectiva Unidade serão prorrogados automaticamente para o próximo dia de expediente normal.

III - Aplicam-se ainda as seguintes regras para o NMS6:

a) OSs de Implantação (OSIs), correspondentes às etapas 3 e 4 apresentadas na seção "Modelo de Execução do Contrato" deste TR - serão tratadas da mesma forma que as demais OSs de Alteração, isto é, não há NMS6 específico para essas etapas;

b) OSs de alteração poderão ser expedidas e executadas concomitantemente, desde que em localidades (cidades) distintas;

c) O NMS6 será ampliado em razão da distância, correspondendo a um dia para cada 200 Km de distância do centro da capital mais próxima, tendo em conta que em geral esses municípios possuem centros de distribuição de produtos e maior facilidade de acesso, infraestrutura e estabelecimentos de empresas e eventuais parceiros;

d) Para regiões isoladas e localidades de acesso precário (mesmo que a distâncias menores de capitais), em que não estejam disponíveis meios de transporte e de deslocamento adequados, a Contratada deverá solicitar prévia e justificadamente no próprio projeto de alteração a definição de prazos específicos, que serão avaliados e oportunamente estendidos, a critério da EFC, sendo vedada a definição de prazos indeterminados.

1.5. Mecanismos de Suporte Técnico

1.5.1. Integra a solução sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI, ou ITSM - IT Service Management), podendo ser parcial ou totalmente integrado ao sistema de Bilhetagem, disponibilizado pela Contratada, em que todos os chamados técnicos abertos junto à mesma no âmbito das contratações oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento, podendo ser acionados pelos seguintes meios:

a) Por ligação telefônica, em dias úteis, em horário diurno, isto é, das 8h às 18h (horário de Brasília);

b) Portal ou página web (internet) disponível ininterruptamente;

c) Endereço eletrônico de e-mail, com tempo de resposta de 4h úteis.

1.5.2. Admite-se adicionalmente, como opção alternativa ao critério do usuário, a utilização de sistema de mensageria de aplicativos (chat) para Serviço Móvel Pessoal (SMP) e BOTs (robôs interativos de software para atendimento via chat em geral) de abertura de chamados técnicos e atendimentos relativos à solução de dúvidas simples.

1.5.3. Em todos os casos, a utilização de Centrais telefônicas URA (Unidade de Resposta Audível) e BOTs deverão possuir opção de contato direto com um atendente humano no primeiro nível da interação.

1.5.4. As requisições de serviços de manutenção e garantia a serem registrados no ITSM e solucionados no âmbito dos contratos compreendem:

a) Reposição de suprimentos e materiais utilizados na operação dos equipamentos, exceto papel, e eventuais orientações in loco a usuário finais quanto à sua correta operação;

b) Movimentação curta de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos dentro da mesma sede, isto é, no mesmo endereço, a exemplo de mudanças de sala, de andar, de edificação, de disposição dentro do mesmo ambiente ou para corredores, etc.;

c) Manutenção corretiva dos equipamentos com reparo e substituição de peças e componentes necessários ao seu pleno funcionamento;

d) Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da operação básica dos equipamentos para os usuários finais;

e) Solução de eventuais de dúvidas com orientações verbais ou por escrito acerca da sustentação e operação do sistema de bilhetagem para os usuários especializados (técnicos especialistas do Contratante).

1.5.5. Deverá ser fornecido o devido acesso privilegiado ao sistema ITSM para os integrantes da EFC e demais técnicos autorizados pelo Contratante para consultas e extração de dados relativos aos chamados técnicos realizados no âmbito dos contratos, compreendendo todo o curso de atendimento de cada ticket aberto, inclusive gravações telefônicas dos chamados e chats, quando utilizados.

1.6. Relatórios de Acompanhamento

1.6.1. As informações mínimas que devem constar nos relatórios de acompanhamento previstos no Modelo de Execução do Contrato estão definidas a seguir.

I - Bilhetagem: Relatório Mensal de Impressões (RMI) realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se os períodos de inatividade porventura ocorridos, contendo as seguintes informações mínimas para cada equipamento (impressora) ativo:

1. Identificação da OS
2. Mês de Referência
3. Número do Contrato
    3.1. Para cada equipamento disponibilizado em comodato:
        3.1.1. Marca
        3.1.2. Modelo
        3.1.3. Nº de Série
        3.1.4. Endereço IP
        3.1.5. Endereço MAC
        3.1.6. Tipo do Equipamento (A, B, C)
        3.1.7. Item do Contrato (Sequencial)
        3.1.8. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
        3.1.9. Dias de Atividade no Mês
        3.1.10. Data da Ativação
        3.1.11. Data da Leitura
        3.1.12. Para cada Formato (A4/A3):
            3.1.12.1. Para cada Matiz (P&B/ Color):
                3.1.12.1.1. Contador Inicial do mês de referência
                3.1.12.1.2. Contador Final do mês de referência
                3.1.12.1.3. Páginas Descontadas (testes, etc.)
                3.1.12.1.4. Produção Considerada
                3.1.12.1.5. Franquia Individual Proporcional
                3.1.12.1.6. Excedente Individual Proporcional
                3.1.12.1.7. Produção Excedente a Faturar
                3.1.12.1.8. Valor por Página - Franquia
                3.1.12.1.9. Valor por Página - Excedente
                3.1.12.1.10. Valor Mensal do Formato / Matiz a Faturar
        3.1.13. Valor Total Mensal a Faturar do Item (Impressora)
        3.1.14. Órgão
        3.1.15. Unidade
        3.1.16. UG
        3.1.17. Coordenação/Setor/Departamento
        3.1.18. Endereço de Instalação
        3.1.19. UF

3.1.20. Andar
3.1.21. Sala
3.1.22. Complemento do Endereço

II - Suprimentos: Relatório Mensal de consumo de suprimentos (RMS), indicando pelo menos:

1. Marca
2. Modelo
3. Nº de Série
4. Endereço IP
5. Endereço MAC
6. Tipo do Equipamento (A, B, C)
7. Item do Contrato (Sequencial)
8. Tipo de suprimento
9. Data da instalação
10. Código do item
11. Data prevista para nova troca
12. Órgão
13. Unidade
14. UG
15. Coordenação/Setor/Departamento
16. Endereço de instalação
17. UF
18. Andar
19. Sala
20. Complemento do Endereço

III - Projetos: Relatório de Projeto Executado (RPE) de alterações no parque de impressão disponibilizado em comodato, contendo informações específicas de cada projeto finalizado, contendo pelo menos:

1. Identificação da OS
2. Identificação do projeto
3. Prazo previsto em dias corridos
4. Data de início da execução
5. Data de finalização do projeto
6. Para cada endereço e que ocorreram alterações:
    6.1. Órgão
    6.2. Unidade
    6.3. UG
    6.4. Coordenação/Setor/Departamento
    6.5. Endereço de instalação
    6.6. UF
    6.7. Andar
    6.8. Sala
    6.9. Complemento do Endereço
    6.10. Para cada alteração realizada (instalação, movimentação ou desativação de ativos):
        6.10.1. Natureza da alteração (instalação, movimentação, desativação)
        6.10.2. Tipo do Equipamento (A, B, C)
        6.10.3. Marca
        6.10.4. Modelo
        6.10.5. Nº de Série
        6.10.6. Endereço IP
        6.10.7. Endereço MAC
        6.10.8. Item do Contrato (Sequencial)

6.10.9. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
6.10.10. Data / hora da alteração
6.10.11. Data / hora de finalização dos testes
7. Ocorrências e observações

IV - Alterações: Relação de Alterações (instalações, movimentações e remoções) por Equipamento (RAE) finalizadas e em curso (seja em andamento ou em aberto) no parque de impressão disponibilizado em comodato no mês de referência, contendo pelo menos:

1. Identificação da OS
2. Identificação do projeto
3. Tipo do Equipamento (A, B, C)
4. Marca
5. Modelo
6. Nº de Série
7. Endereço IP
8. Endereço MAC
9. Item do Contrato (Sequencial)
10. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
11. Número do projeto correspondente
12. Natureza da alteração (instalação, movimentação, desativação)
13. Data prevista de início da alteração
14. Prazo previsto de execução (dias corridos)
15. Data de início da alteração
16. Hora de início da alteração
17. Data de finalização da alteração
18. Hora de finalização da alteração
19. Comparativo do prazo previsto x realizado
20. Órgão
21. Unidade
22. UG
23. Coordenação/Setor/Departamento
24. Endereço de instalação
25. UF
26. Andar
27. Sala
28. Complemento do Endereço
29. Observações

V - Atendimentos: Relação dos Atendimentos Técnicos realizados (RAT) sob demanda via tickets registrados no sistema ITSM:

1. Identificação do chamado (ticket);
2. Tipo do serviço (conforme catálogo);
3. Descrição do chamado;
4. Identificação do usuário;
5. Identificação dos atendentes;
6. Para cada equipamento objeto do ticket:
    6.1. Tipo do Equipamento (A, B, C)
    6.2. Marca
    6.3. Modelo
    6.4. Nº de Série
    6.5. Endereço IP
    6.6. Endereço MAC
    6.7. Item do Contrato (Sequencial)
    6.8. Situação (Ativo / Inativo / Contingência / Parado)
7. Data/hora de abertura

8. Data/hora de resposta
9. Data/hora de solução
10. Descrição da solução
11. Prazo previsto de execução (horas corridas)
12. Comparativo do prazo previsto x realizado
13. Pedido reaberto (Sim, Não)
14. Data / hora de fechamento pelo usuário ou automático
15. Órgão
16. Unidade
17. UG
18. Coordenação/Setor/Departamento
19. Endereço de instalação
20. UF
21. Andar
22. Sala
23. Complemento do Endereço
24. Observações

VI - Apuração de Indicadores: Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) , com layout a ser definido, conforme subseção 6.13. do TR.

VII - Logística Reversa: Relatório Semestral de Recolhimentos para Logística Reversa (RLR), contendo as seguintes informações mínimas para cada categoria de itens descartados:

1. Categoria do item a descartar (Embalagem, Invólucro, Eletrônico, etc.)
2. Tipo de Destino (Reciclagem, Descarte, etc.)
3. Quantidade Recolhida
4. Identificação da Destinação (Fabricante, Indústria, Cooperativa, Reciclagem Própria, etc.)
5. Descrição do Destino
6. Observações

1.6.2. Os relatórios acima descritos estão sujeitos a mudanças no que concerne às informações e layout utilizados, a critério da EFC.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS

ESPECIFICAÇÃO/REQUISITO		Multifuncional P&B A4 - TIPO I	Multifuncional Color A4 - TIPO II	Multifuncional Color A3 - TIPO III
Tecnologia e Operação	Tecnologia de Impressão	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente
	Modos de cor	Monocromático	Policromático	Policromático
	Ciclo de impressão mensal - Duty Cycle (mínimo)	15.000	15.000	15.000
	Painel de operação	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen)	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen)	Painel operacional tátil de LCD (touchscreen) com ajuste de inclinação para acessibilidade
	Impressão frente e verso automático (duplex)	sim	sim	sim

ESPECIFICAÇÃO/REQUISITO		Multifuncional P&B A4 - TIPO I	Multifuncional Color A4 - TIPO II	Multifuncional Color A3 - TIPO III
	Sistemas Operacionais Compatíveis	Compatível com Windows 10 ou superior	Compatível com Windows 10 ou superior	Compatível com Windows 10 ou superior
	Conectividade Padrão	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)	Ethernet 10/100/1000 Base-T/TX (RJ-45)
	Interface de conexão direta	USB 2.0	USB 2.0	USB 2.0
	Interface USB que permita a impressão/digitalização de/para um pen drive	sim	sim	sim
	Contador de cópias/impressão	sim	sim	sim
	Permitir cancelamento de impressões, emissão de páginas de status, coleta remota de contadores, operação e gerenciamento em rede	sim	sim	sim
	Suporte a solução de impressão segura com funcionalidade de liberação de impressão através de senha ou equivalente (conforme item 8.1.1. do Modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023)	sim	sim	sim
Rede	Placa de rede Ethernet 10/100/1000base TX, RJ 45	sim	sim	sim
	Protocolo TCP/IP compatível com DHCP e IP estático	sim	sim	sim
	Drivers para Windows 7/8.1/10/Server 2008/ Server 2008R2/ Server 2012/ Server 2012 R2 e Linux	sim	sim	sim
	Linguagens de impressão LCP 5/6	sim	sim	sim
Impressão	Resolução de impressão (mínimo)	600 dpi	1200 dpi	1200 dpi
	Velocidade mínima de impressão em A4	20 ppm	20 ppm	30 ppm

ESPECIFICAÇÃO/REQUISITO		Multifuncional P&B A4 - TIPO I	Multifuncional Color A4 - TIPO II	Multifuncional Color A3 - TIPO III
	mono			
	Impressão em frente & verso (duplex) automático padrão, integrado	sim	sim	sim
	Permitir impressão monocromática (cor preta)	sim	sim	sim
	Permitir impressão colorida	não	sim	sim
	impressão em papel A3	não	não	sim
Cópia	Resolução de cópia (mínimo)	600 dpi	600 dpi	600 dpi
	Tamanho do original	até Ofício (216x356 mm)	até Ofício (216x356 mm)	até Ofício (216x356 mm)
	Permitir frente & verso automático	sim	sim	sim
Mídias	Tamanho de papel	A4, Ofício e Carta	A4, Ofício e Carta	A3, A4, Ofício e Carta
	Gramatura de papel aceitável	75 a 180 g/m2	75 a 180 g/m2	75 a 180 g/m2
	Suportar papéis do tipo comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	sim	sim	sim
	Capacidade de Papel na Bandeja de Entrada	300 folhas	500 folhas	500 folhas
	Capacidade de Papel na Bandeja de Saída	150 folhas	150 folhas	200 folhas
	Capacidade de entrada Manual de Papel (multiuso)	50 folhas	50 folhas	50 folhas
	Bandeja para Papel A3	não	não	pelo menos uma
	Alimentador de originais automático com recirculador ou duplex de passagem única com capacidade para 50 folhas	sim	sim	sim
Digitalização	Scanner de mesa, integrado, com alimentação automática de documentos	sim	sim	sim
	Modo	mono/policromático	mono/policromático	mono/policromático

ESPECIFICAÇÃO/REQUISITO		Multifuncional P&B A4 - TIPO I	Multifuncional Color A4 - TIPO II	Multifuncional Color A3 - TIPO III
	Resolução óptica (mínimo)	600 dpi	600 dpi	600 dpi
	Área de digitalização (alimentador)	até Ofício (216x356 mm)	até Ofício (216x356 mm)	até Ofício (216x356 mm)
	Área de digitalização (mesa)	até Ofício (216x356 mm)	até Ofício (216x356 mm)	até A3
	Aceitar formatos TIFF, JPEG, PDF (single/multipage) e PDF pesquisável	sim	sim	sim
	Funções scan to e-mail e scan to folder (SMB e/ou USB)	sim	sim	sim
	Drive TWAIN e OCR (nativo no equipamento ou embarcado).	sim	sim	sim
	Permitir frente & verso automático	sim	sim	sim
Energia e Operação	Tensão de Funcionamento (equipamento bivolt ou acompanhado de transformador)	100V a 240V	100V a 240V	100V a 240V
	Possuir certificação EnergyStar ou EPEAT ou RoHS qualquer nível	sim	sim	sim
	Possuir modos de economia de energia	sim	sim	sim
Acessórios e Consumíveis	Todos os acessórios e consumíveis fornecidos devem ser originais do fabricante	sim	sim	sim
	Fornecimento de estabilizador e transformador	sim, quando necessário	sim, quando necessário	sim, quando necessário
	Interface com o usuário e manual em Português	sim	sim	sim

2.1. Quanto a conformidade com normativos

2.1.1. A definição da velocidade de impressão deve ser aderente à referência padrão segundo a norma ISO/IEC 24.734:2014, que possibilita uma comparação com parâmetros semelhantes das velocidades oferecidas por todos os fabricantes de impressoras.

2.2. Quanto à voltagem

2.2.1. Caso o equipamento não possua detecção automática ou seletor de voltagem, a CONTRATADA deverá fornecê-lo de acordo com a voltagem especificada pelo CONTRATANTE conforme característica do local de instalação ou acompanhados de transformadores.

2.2.2. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem custo adicional para o CONTRATANTE. O CONTRATANTE não se responsabilizará por danos aos equipamentos ocasionados por erros relacionados ao fornecimento/configuração incorreta de voltagem elétrica.

2.3. Quanto aos modelos e marcas dos equipamentos

2.3.1. A diversificação de modelos e marcas de equipamentos poderão gerar impactos negativos na padronização dos serviços ou em sua qualidade, bem como demasiada complexidade ao ambiente tecnológico. Por isso, para que que seja mantida a padronização dos serviços de outsourcing de impressão, é fortemente desejável que os equipamentos sejam do mesmo fabricante.

3. SISTEMA DE BILHETAGEM

3.1. Deverá ser disponibilizado software (sistema de gerenciamento dos equipamentos e de bilhetagem das impressões) que permita o monitoramento do parque de impressoras, bem como a bilhetagem e a tarifação das impressões realizadas.

3.1.1. O software fornecido deverá ser plenamente compatível tanto com o hardware quanto com o software dos equipamentos de impressora a serem instalados no MDS, podendo ser parcial ou totalmente integrado ao sistema de ITSM.

3.1.2. Deverá atender integralmente ao disposto na seção 11 do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/ME nº 370/2023, inclusive recomendações e requisitos mencionados como desejáveis.

3.2. Deverá atender também aos seguintes requisitos:

3.2.1. Ser compatível com o ambiente operacional Windows, versões 7, 8.1 e 10 (ou superior) e Windows Server /2008/2012, Server 2008-R2/2012-R2 e ambiente operacional LINUX, com suporte a impressões originadas de ambientes Windows e impressão via portas seriais, paralelas ou USB; e via placas de rede e com suporte a servidores de impressão;

3.2.2. Proporcionar mecanismos de gestão e acompanhamento do parque de impressoras corporativas que possibilite gerir, monitorar e diagnosticar remotamente os equipamentos interconectados em rede.

3.2.3. Interface e suporte ao usuário em português (pt-BR).

3.2.4. Acesso de auditoria e verificação de conformidade de contadores pelo Contratante.

3.2.5. Possuir processo automatizado de bilhetagem centralizada, bem como validação de faturamento, geração de relatórios agendados ou funções que apoiem a fiscalização da execução contratual.

3.2.6. Proporcionar mecanismos de configuração e emissão de relatórios gerenciais avançados com filtros diversos (grupo, usuário, equipamento, tipo de impressão, impressão por equipamento, etc.).

3.2.7. Possuir funcionalidade de emissão e envio de relatórios agendados/programados.

3.2.8. Proporcionar mecanismos de configuração, registro e armazenamento de contadores de uso de impressões (por tipo/categoria de impresso, por equipamento, por usuário e por centro de custo, no mínimo), inclusive uso de cópias e digitalizações.

3.2.9. Proporcionar mecanismos de detecção automática de equipamentos e identificação de equipamentos através de n° de série, fabricante, modelo e/ou endereços IP/MAC – via protocolo DHCP.

3.2.10. Emissão de alertas/avisos a usuários para controle de saldo de cotas de impressão, confirmação de impressão, aviso de impressão restrita, negação de impressão segundo restrições e outros avisos similares.

3.2.11. Proporcionar mecanismos de monitoramento remoto de equipamentos com visualização de alertas e status de suprimentos (alerta de problemas nos equipamentos, alerta de nível de toner, alerta de falta de papel, etc.).

3.2.12. Proporcionar mecanismos de registro, coleta e consolidação de contadores gerais para faturamento (contadores de impressão), com possibilidade de configuração de coleta local ou remota (centralizada), conforme viabilidade técnica e a necessidade do Contratante.

3.2.13. Possuir suporte a drivers 32 e 64 bits.

3.2.14. Permitir a administração, gerenciamento e configuração centralizada que permita acesso a todas as funcionalidades da solução sem limitações, via interface web.

3.2.15. Permitir a configuração e alocação de custos, tarifação, bilhetagem (centro de custos e cobrança) e cotas de impressão por usuário e por centros de custo (cotas volumétricas / cotas monetárias).

3.2.16. Permitir a configuração e gerenciamento de custos de impressão diferenciados por tipo (monocromático e policromático), por formato de papel (A4 e A3), por tipo de produção (franquia e excedente), por categoria de equipamento, etc.

3.2.17. Proporcionar mecanismos de gerenciamento de cotas de impressão (volumétrica/monetária), gerenciamento de liberação de impressões e configuração de bloqueios diversos (bloqueio de impressão colorida, bloqueio de acesso a equipamento, etc.).

3.2.18. Proporcionar mecanismos de gerenciamento de usuários, com registro de logs de impressão e rastreamento de impressões.

3.2.19. Possuir suporte a configuração de grupos de impressoras, usuários e estações de trabalho com integração da base de usuários e grupos a partir do Active Directory (AD) e/ou LDAP, possibilitando autenticação do usuário final através da senha única de rede corporativa.

3.2.20. Possuir suporte a solução de impressão segura (retenção de impressões), com liberação de impressões pelo usuário no equipamento mediante autenticação por usuário e senha.

3.2.21. Deverá ser compatível com utilização de usuário e senha de rede, integrado via Microsoft Active Directory (AD) ou LDAP.

3.2.22. Implementar o cancelamento automático de trabalhos que não foram liberados pelo usuário, integrado à gestão de fila e impressão segura.

3.2.23. Possuir interface de administração de filas de impressão, com suporte a múltiplas filas de destino de impressão.

3.2.24. Suportar a operação em cluster de servidores de impressão. Desejável suportar funcionalidade de retirada de impressão em qualquer equipamento conectado em rede.

3.2.25. Possibilidade de utilização com bancos de dados MySQL, SQL-Server, PostgreSQL ou compatíveis.

3.2.26. A critério do Contratante, ao final do contrato poderá ser solicitado uma cópia do banco de dados, o qual deverá ser entregue em formato MySQL, SQL-Server ou PostgreSQL.

3.2.27. Compatível com o ambiente computacional do Contratante, com suporte a impressões originadas de ambientes Windows e impressão via portas seriais, paralelas ou USB; e via placas de rede e com suporte a servidores de impressão.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Fenoll Ramal**, **Coordenador(a)**, em 16/09/2024, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .

Documento assinado eletronicamente por **Jonas Medeiros Lima**, **Integrante Técnico**, em 16/09/2024, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao , informando o código verificador **15937523** e o código CRC **37112D63**.