

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 23125.016222/2021.97

**Serviço de Outsourcing de Impressão/
Serviços Reprográficos**

Macapá-AP, Outubro de 2021

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ - UNIFAP

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
03/11/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe Planejamento Contratação

TERMO DE REFERÊNCIA

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

1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão, na modalidade franquia de páginas mais excedente, com fornecimento de software de gerenciamento de gestão, monitoramento e bilhetagem de impressão, acessórios, suprimentos, insumos/consumíveis originais (toner, grampos e papel A4), impressora multifuncional nova e assistência técnica/manutenção no local de instalação (com fornecimento de peças e componentes), bem como quaisquer outros elementos necessários à prestação dos serviços de impressão no âmbito Departamento de Processos Seletivos e Concursos-DEPSEC/UNIFAP, localizado no Campus Marco Zero, pelo prazo de 48 (quarenta e oitos) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 Descrição da Solução de TIC

2.1.1 A solução de TI a ser contratada abrange a prestação de serviços de outsourcing de impressão de modo contínuo para atender as demandas do Departamento de Processos Seletivos e Concursos-DEPSEC/UNIFAP.

2.2 Bens e serviços que compõem a solução

2.2.1 Os quantitativos especificados na tabela 01 consideraram para fins de levantamento das estimativas de páginas impressas mensalmente, o ano de 2019, considerando a média mensal de impressão neste ano, conforme detalhado no estudo técnico preliminar.

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Métrica ou Unidade	QTD Equipamento	Franquia Mensal	Meses Contrato	QTD Total
01	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromática - dentro da franquia com papel	26581	Página/mês	01 Impressora Multifuncional	5.283	48	253.584
02	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - excedente a franquia com papel	26662	Página		3.523	48	.169.104
Total					8.806	48	422.688

Tabela 01: Quantidade de Bens e Serviços de TIC.

2.3 O Serviço de Outsourcing de Impressão no modelo franquia mensal contempla: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva, treinamento de usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis

2.4 Todos os itens deverão ser novos, de primeiro uso, não podendo estar fora de linha de produção do fabricante na data da realização da licitação, bem como na data de assinatura do contrato junto à entidade CONTRATANTE.

2.5 A licitante deverá estar legalmente estabelecida e explorar ramo de atividade pertinente e compatível com o objeto desta contratação, além de atender os requisitos mínimos para habilitação previstos na legislação.

2.6 O objeto se classifica como bem comum, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei 10.520/2002, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações contidas neste Termo de Referência.

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1 Contratação de serviço de outsourcing de impressão a fim de atender às necessidades administrativas do Departamento de Processos Seletivos e Concursos- DEPSEC/UNIFAP e de outras unidades da Fundação Universidade Federal do Amapá- UNIFAP, quanto à reprodução de provas, documentos administrativos, material didático e outros necessários ao desenvolvimento do ensino e regular funcionamento das atividades acadêmicas.

3.1.2 Tal aquisição resulta da necessidade de impressões para provas de processos seletivos e concursos que periodicamente é realizado pelo DEPSEC, havendo assim, a necessidade de tornar disponível este serviço de reprografia e impressão com capacidade técnica e recursos de equipamentos que atendam a sua demanda e de outras unidades da UNIFAP, quando necessário.

3.1.3 Cabe destacar que manter impressora própria de grande porte e de boa qualidade demandam um alto custo para a administração, bem como, gastos com aquisição de impressoras, insumos, peças de reposição torna-se mais dispendioso que a terceirização do serviço de outsourcing de impressão. O campus da Universidade não dispõe de mão de obra especializada para manutenção de impressoras deste porte, tornando necessário uma eventual contratação de mão de obra especializada para tal.

3.1.4 Diante do cenário exposto e visando garantir a continuidade deste serviço que é essencial e contínuo no âmbito do Departamento de Processos Seletivos e Concursos-DEPSEC/UNIFAP, necessário se faz a realização deste novo processo de contratação.

3.2 Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1 A presente aquisição está alinhada ao Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC e ao Planejamento e Gerenciamento de Contratações vigentes.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE1	Processos Internos: intensificar o acesso à tecnologia da informação.
OE2	Aprendizagem e Crescimento: promover e adequar a estrutura administrativa.

Tabela 02: Alinhamento ao PDI

ALINHAMENTO AO PDTIC <2016-2019>			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
70.1.1	Elaboração e planejamento das atividades do Projeto	70.1	Planejamento
70.1.2	Elaborar termo de referência para especificar os bens a serem adquiridos		
70.1.3	Elaborar o Mapa de Cotação de Preços		

70.1.4	Elaborar Edital de Licitação		
70.2.1	Realizar a licitação	70.2	Contratação
70.2.2	Elaborar, Assinar e Publicar a Ata de Registro de Preços		
70.2.3	Solicitar Empenhos		
70.3.1	Elaborar as Ordens de Serviço para execução do projeto pela empresa contratada	70.3	Execução
70.3.2	Acompanhar/Avaliar a execução das Ordens de Serviço		

Tabela 03: Alinhamento ao PDTIC.

ALINHAMENTO AO PAC 2021	
Item	Descrição
11443	SOLUÇÃO DE TIC

Tabela 04: Alinhamento ao PAC 2021.

3.3 Estimativa da demanda

3.3.1 A tabela a seguir apresenta o histórico de consumo dos anos de 2018, 2019 e 2020, entretanto, para fins de cálculo de estimativas de impressões foi considerado apenas o ano de 2019 como parâmetro, em razão de que, a utilização da impressora pela última empresa contratada iniciou-se em junho/2018, não englobando o ano todo, e o ano de 2020 foi um ano atípico em decorrência da pandemia pelo Covid-19, o qual ocasionou na suspensão do calendário acadêmico 2020, por meio da resolução 07/2020-CONSU, não possibilitando uma estimativa mais próxima do real das demandas periódicas e exclusivas do DEPSEC, ficando o ano de 2020 quase que em sua totalidade para atendimento as outras demandas de unidades administrativas da UNIFAP.

	2018	2019	2020
	Quantitativo/impressão- Monocromática		
JANEIRO	-	1.558	2.293
FEVEREIRO	-	8.251	11.347
MARÇO	-	38.904	12.932
ABRIL	-	3.337	800
MAIO	-	6.790	6
JUNHO	10.982	12.159	2
JULHO	8.556	1.126	2
AGOSTO	773	1.215	20.136
SETEMBRO	1.452	6.347	1.202
OUTUBRO	342	8.476	12

NOVEMBRO	2.892	6.480	16
DEZEMBRO	586	1422	2
Média Mensal	3.654,71	8.005,41	4.062,50
Total Anual	25.583	96.068	48.750

Tabela 05: Estimativa mensal de páginas impressas.

3.3.1.1 Para a estimativa mensal a ser contratada foi considerado a média mensal de cópias do ano base (2019), acrescido de 10% como margem de segurança, em razão da sazonalidade de demandas que podem ocorrer durante o contrato;

3.3.1.2 Memória de cálculo para a estimativa do valor global a ser contratado em período de 48 meses (04 anos).

$$\text{QEC} + 10\% \text{ MS} \times T$$

QEC = Quantidade Estimada de Cópias Mensais

MS = Margem de segurança

T = Tempo da contratação (meses).

Descrição	QECM	MS 10%	Total estimado (12 meses)	Total estimado (48 meses)
Cópia / impressão preto e branco	8.005,41	8.806	105.672	422.688

Tabela 06: Cálculo da estimativa de impressões do projeto. Obs. Considerando que o cálculo se baseia em unidade/cópia, o valor do total estimado para 12 e para 48 meses foram arredondados para o quantitativo conforme tabela acima.

3.3.2 A Justificativa para a contratação ser de 48 meses se baseia no guia de “Boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão” do Ministério da Economia, item 1.8:

“1.8. Recomenda-se que a vigência dos contratos de outsourcing de impressão – modalidade franquia de páginas mais excedente, seja de 48 meses com possibilidade de prorrogação por mais 12 meses, de modo a permitir a amortização completa do ativo e consequentemente a redução dos custos unitários por página.”

3.4 Cálculo da Franquia

Tipo de impressões	Quantidade estimada de impressões mensais	Quantidade da franquia mensal 60%	Quantidade Excedente 40%
Impressões monocromáticas A4	8.806	5.283	3.523

Tabela 07: Franquia Calculada. Regra Franquia = 60% da demanda, e Excedente = 40% da demanda.

3.4.1 Diante das estimativas de impressão mensal, observando as recomendações do manual de boas práticas de Outsourcing em seu item “2.3.7”, a equipe de planejamento da contratação optou, inicialmente, por utilizar o valor padrão de 60% da estimativa classificada como “franquia” e 40% restantes classificadas como “excedente”.

3.4.2 A franquia de páginas cuja cobrança é um valor fixo mensal não deve ser confundida com “valor fixo mensal por equipamento”, pois diferem na forma de amortização do ativo. Na primeira, a amortização é sobre uma quantidade de páginas sob o regime de comodato, enquanto que na segunda, onde existe

cobrança mensal específica por equipamento, há a caracterização do regime de locação de bens móveis.

O guia de contratação em seu item 1.4 recomenda:

"1.4 Recomenda-se a especificação de compensação semestral de franquia e o detalhamento de como será efetivada durante a vigência do contrato:

De modo a simplificar a gestão contratual, recomenda-se que a compensação seja baseada na franquia mensal –soma das franquias dos tipos de equipamentos (quando houver mais de um tipo: Tipo I + Tipo II + ...), separando-se as impressões monocromáticas e policromáticas.

Para o valor unitário de página excedente é recomendado haver apenas um valor unitário único por tipo de impressão (monocromática e policromática), que deve ser inferior ao menor valor unitário de página impressa dentro da franquia mensal.

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

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

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

Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, o órgão deve aditivar o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº8.666, de 21 de junho de 1993 –vide item 1.7."

3.5 Parcelamento da Solução de TIC

3.5.1 No presente caso, não há como haver o parcelamento do objeto, muito embora seja necessário licitar em dois itens diferentes. O primeiro item será referente à quantidade de cópias/impressões relativas à franquia a ser contratada mensalmente. O outro item, de cópias/impressões excedentes à franquia deverá, necessariamente, ser contrato em valor inferior ao valor da franquia, considerando o manual "Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão". Dessa forma, os itens serão agrupados e a contratação será realizada em lote único.

3.5.2 A licitação por agrupamento é mais eficiente do ponto de vista técnico para os serviços de impressão e digitalização, pois trata-se de uma solução integrada de software e hardware, fornecida de forma integrada e completa pelo fornecedor, pela necessidade de plena compatibilidade dos componentes envolvidos, fazendo-se jus, portanto, a necessidade de um fornecedor único por lote.

3.6 Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.6.1 Com a contratação apontada, espera-se alcançar os seguintes benefícios:

3.6.1.1 Atender à necessidade contínua de disponibilização de serviço de impressão e digitalização das demandas relativas a processos seletivos e concursos do DEPSEC, e unidades administrativas, quando necessário;

3.6.1.2 Suprir as demandas de impressão e reprografia, com serviços de qualidade, agilidade e confiabilidade;

3.6.1.3 Economia com contratos de manutenção e de suprimentos, dentre outros, buscando o atendimento eficiente e otimizado às demandas e serviços;

3.6.1.4 Promover a conscientização acerca do impacto econômico e ambiental com impressões e gastos de papel, evitando-se assim o desperdício com o gerenciamento de controle de bilhetagem, além correta

destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos como os restos de toners, cartuchos e embalagens de produtos utilizados;

3.6.1.5 Isentar a instituição da necessidade de aquisição de bens permanentes que se deterioram ao longo do tempo em face do uso cotidiano e do avanço tecnológico.

3.6.2 Além disso, com a adoção do modelo franquia de páginas mensal mais excedente, teremos os seguintes benefícios:

3.6.2.1 Diluição da despesa se comparado com a aquisição (pagamento imediato e total do bem);

3.6.2.2 Otimização do uso do equipamento durante sua vida útil;

3.6.2.3 Possibilidade de utilizar equipamentos novos e em regime de garantia (com menor risco de defeitos), pois permite a fácil atualização após o encerramento do contrato.

3.6.2.4 Foco no resultado, com indicadores de níveis de serviços voltados à produtividade e disponibilidade dos serviços contratados.

4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão, na modalidade franquia de páginas mais excedente, com fornecimento de software de gerenciamento de gestão, monitoramento e bilhetagem de impressão, acessórios, suprimentos, insumos/consumíveis originais (toner, grampos e papel A4), impressora multifuncional nova e assistência técnica/manutenção no local de instalação (com fornecimento de peças e componentes), bem como quaisquer outros elementos necessários à prestação dos serviços de impressão no âmbito Departamento de Processos Seletivos e Concursos-DEPSEC/UNIFAP, localizado no Campus Marco Zero, pelo prazo de 48 (quarenta e oitos) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.2 A prestação de serviço deve incluir o fornecimento de 01 (uma) impressora multifuncional de rede de grande porte, e seus acessórios, suprimentos, insumos/consumíveis (papel, toner e grampos), software de contabilização e gerenciamento de impressões/cópias efetivamente realizadas, com assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva (com fornecimento de peças e componentes), bem como quaisquer outros elementos necessários à prestação dos serviços para DEPSEC/UNIFAP, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.3 Requisitos de Negócio

4.3.1 Os serviços de impressão corporativa a serem prestados pela CONTRATADA envolvem o provimento de equipamento de impressão, fornecimento contínuo de insumos/suprimentos de impressão (papel A4, toner e grampos), disponibilização de solução de gerenciamento de equipamentos e de impressão e suporte técnico on-site preventivo e corretivo.

4.3.2 Os equipamentos a serem alocados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços contratados devem ser aderentes aos requisitos técnicos especificados no decorrer deste TR.

4.3.3 As soluções de gerenciamento de equipamentos e impressões e de suporte técnico devem ser aderentes aos requisitos técnicos específicos.

4.3.4 A CONTRATADA deverá prover:

4.3.4.1 Equipamentos novos, não remanufaturados, de primeiro uso e em linha de produção do fabricante.

4.3.4.2 Serviço de impressão de documentos em formatos convencionais (A3/A4) em configuração monocromática.

4.3.4.3 Fornecimento de solução completa de gerenciamento do serviço contratado, incluindo gerenciamento de equipamentos e de consumo e controle de impressões.

4.3.4.4 Instalação e configuração dos equipamentos e da solução de gerenciamento dos serviços, incluindo todos os seus componentes.

4.3.4.5 Assistência técnica on-site, tempestiva, com manutenção preventiva e corretiva e reposição de

peças.

4.3.4.6 Contínuo e ágil fornecimento de suprimentos e consumíveis de impressão (papel A4, toner). Todos novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos.

4.3.5 A contratada deverá fornecer suporte aos usuários da solução, de modo presencial e remoto, incluindo, no mínimo, a instalação, a configuração e a assistência técnica dos equipamentos, além disso prover canais para abertura de chamados.

4.3.6 Para fins de garantia de continuidade dos serviços no caso de indisponibilidade temporária no mercado ou problemas com relação à aquisição e/ou distribuição de suprimentos, a CONTRATADA deverá manter dentro das dependências da CONTRATANTE, um estoque mínimo de toners (estoque de segurança) cuja capacidade seja suficiente para imprimir/copiar o equivalente a uma semana do volume estimado de impressão.

4.4 Requisitos de Capacitação

4.4.1 A CONTRATADA deverá treinar até 03 (três) representantes da CONTRATANTE para a operação dos softwares de gerenciamento e bilhetagem.

4.4.2 Na fase de implantação, a empresa a ser contratada deverá ministrar um treinamento para usuários do DEPSEC, nas instalações da Universidade Federal do Amapá ou online, para a utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos.

4.4.3 A empresa a ser contratada será responsável por especificar o ambiente necessário ao treinamento, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de gerenciamento, administração e contabilização, dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como cópia, escaneamento e software de OCR, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da UNIFAP.

4.4.4 A empresa a ser contratada deverá disponibilizar as instruções do treinamento em mídia eletrônica, ilustrado com imagens para que a Fundação possa utilizá-lo no repasse de conhecimento interno.

4.4.5 Todo treinamento e sua documentação passarão a fazer parte do acervo documental digital do DEPSEC.

4.4.6 O conteúdo programático dos cursos para os facilitadores deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo para as seguintes tarefas:

4.4.6.1 I - Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos;

4.4.6.2 II - Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;

4.4.6.3 III - Instruções básicas de operação dos softwares propostos;

4.4.6.4 IV - Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho;

4.4.6.5 V - Utilização da impressão por meio da bandeja manual;

4.4.6.6 VI - Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;

4.4.6.7 VII - Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos como, por exemplo, utilização de mídia em formatos não padronizados, tampas de compartimentos abertas, níveis de consumíveis e atolamentos.

4.4.7 Os custos de capacitação e treinamento de usuários deverão estar incluídos e distribuídos nos preços propostos.

4.5 Requisitos Legais

4.5.1 A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, sobretudo aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada

com as respectivas alterações subsequentes:

4.5.2 Documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão vinculado à portaria MP/STI no 20 de 14 de junho de 2016, disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/ptbr/contratacoes/BoasPraticasorientacoesvedacoesparacontratacaodeServicosdeOutsourcingdelimpressaoev>

4.5.3 Lei n.º 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

4.5.4 Lei no 10.520/2002 - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

4.5.5 Lei Federal no 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.5.6 Lei no 12.305/2010: Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei n.º 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências;

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

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

4.5.9 Instrução normativa N.202, de 18 de setembro de 2019 (Altera a Instrução Normativa no 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal);

4.5.10 Instrução Normativa nº 65, de 07 de julho de 2021 (Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.6 Requisitos de Manutenção

4.6.1 Todos os custos relativos às manutenções preventivas e corretivas, incluindo peças e partes, são responsabilidade da contratada.

4.6.2 Requisitos de manutenção preventiva:

4.6.2.1 Entende-se por manutenção preventiva a execução de ações realizadas periodicamente para evitar paradas e/ou diminuição da performance, bem como manter o equipamento em condições de trabalho normal, tais como testes de funcionalidades, avaliação de desempenho, análise de logs de operação e limpeza, verificação de placas e sensores. Tais ações serão programadas em comum acordo com a CONTRATANTE, de modo a evitar, tanto quanto possível, a indisponibilidade dos equipamentos.

4.6.2.2 A manutenção preventiva, deverá acontecer mensalmente, a partir do 3º (terceiro) mês de execução contratual. Eventuais desgastes, peças danificadas, limpeza e abastecimento dos suprimentos devem ser observados pelo técnico da Contratada, registrados e apresentados por meio de documento no ato do faturamento mensal.

4.6.2.3 Todos os custos relativos às manutenções, incluindo mão de obra, peças e partes, são responsabilidade da contratada.

4.6.3 Requisito de manutenção corretiva:

4.6.3.1 O atendimento técnico presencial deverá ser provido das 8:00 às 18:00h, 5 (cinco) dias por semana, de segunda-feira a sexta-feira, no prédio do DEPSEC/UNIFAP, Campus Marco Zero.

4.6.3.2 As solicitações de atendimento técnico presencial, poderão partir da Gestão, da Fiscalização

Contratual, as quais serão registradas no sistema informatizado de help desk ou e-mail utilizado pela CONTRATANTE.

4.6.3.3 O atendimento técnico presencial poderá envolver manutenção preventiva ou corretiva, com a substituição de peças, componentes e materiais, atualizações de firmware e drivers, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

4.6.3.4 Gerenciar a vida útil dos suprimentos (papel A4, toner e grampos) de forma a prever e planejar a substituição antecipada dos mesmos, sem interrupção dos serviços.

4.6.3.5 O tempo máximo de paralisação tolerável do equipamento assistido será de até 6 (seis) horas corridas, contado a partir do momento em que for realizada a solicitação de atendimento técnico pela CONTRATANTE. Este prazo contempla o tempo máximo para restabelecimento do equipamento 4 (quatro horas) e o prazo para instalação do equipamento reserva- backup, 2 (duas horas).

4.6.4 Atendimento técnico a distância:

4.6.4.1 O acesso externo ao sistema informatizado de help desk, bem como o atendimento técnico a distância, estão condicionados ao uso de internet por meio VPN (Virtual Private Network), sendo que os custos de implantação e manutenção correrão por conta da CONTRATADA.

4.6.4.2 O atendimento técnico a distância poderá ser provido no horário de funcionamento do órgão e de prestação dos serviços e pode ser utilizado na fase de implantação da solução de impressão ou para restabelecer os servidores e/ou serviços da solução de monitoramento.

4.7 Requisitos Temporais

4.7.1 Conforme recomendação do item 1.8 do documento de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão, a vigência do contrato deverá ser de 48 meses, prorrogável uma única vez por mais 12 meses, com a finalidade de garantir a amortização dos custos dos equipamentos.

4.7.2 O início da prestação dos serviços desta proposição ocorrerá em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

4.7.3 Dentro desse mesmo prazo, também, deverão estar em operação a implementação das seguintes soluções:

4.7.3.1 I - Customização das configurações dos equipamentos;

4.7.3.2 II - Identificação dos equipamentos;

4.7.3.3 III - Implantação dos softwares de gerenciamento e bilhetagem, além de disponibilização de manual de instalação destes softwares;

4.7.3.4 IV - Treinamento de equipe do DEPSEC para manutenção do “ambiente (servidores, bilhetador, e serviços associados)”.

4.8 Requisitos de Segurança e Privacidade

4.8.1 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, conforme modelo do Anexo I.

4.8.2 Os colaboradores da CONTRATADA que realizarão os serviços e que terão acesso físico ao local, é exigido que se mantenha a confidencialidade das informações, que incluem procedimentos internos, senhas, registros fotográficos, e qualquer outro dado que exponha a CONTRATANTE, ou que possa tornar vulnerável suas instalações de TIC.

4.8.3 O modelo do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Segurança da Informação, está disponível no Anexo I deste TR, e deverá ser entregue no Ato da assinatura do Contrato, e é item obrigatório na execução dos serviços deste TR.

4.8.4 A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades relacionadas à contratação.

4.9 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.9.1 Fica a CONTRATADA responsável pelo fornecimento de todos os insumos consumíveis necessários à prestação dos serviços de impressão e digitalização para os equipamentos disponibilizados.

4.9.2 Entende-se por insumos consumíveis o conjunto de elementos físicos e lógicos necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos, tais como: toner, cilindro, fusor, unidade de transferência, roletes, lâmpadas, placa lógica, drivers dos equipamentos, papel A4, grampos e outros que estejam diretamente relacionados à prestação dos serviços.

4.9.3 A Contratada deverá seguir o contido no guia de boas práticas para contratação de serviços de outsourcing de impressão, em seu item 9, que diz:

9. Recomendações sobre logística reversa e sustentabilidade ambiental:

9.1.É necessário especificar que a logística reversa deve ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a mesma obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto no7.404, de 23 de dezembro de 2010, a IN/SLTI/MP no1, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto no7.746, de 5 de junho de 2012.

9.2. De modo a atender essas disposições, deve ser exigido no termo de referência e edital que a empresa forneça o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação anteriormente citada (item 9.1).

9.2.1. No caso da logística reversa, a empresa contratada deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser acordada com o órgão contratante, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências das instituições públicas.

4.10 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.10.1 Os Itens que compõem esse serviço são:

- a) Fornecimento, instalação, configuração, reparação e transporte dos equipamentos;
- b) Solução de gestão de impressão e bilhetagem;
- c) Fornecimento e reparação de consumíveis e componentes;
- d) Disponibilizar sistema ou outro canal para abertura de chamados.

4.10.2 Especificação Técnica para todos os equipamentos (Impressoras) disponibilizados

4.10.2.1 Serem compatíveis com a tensão e potência da rede elétrica na UNIFAP.

4.10.2.2 Conformidade com o padrão internacional de consumo eficiente de energia ENERGY STAR® 8. São certificados com o selo de eficiência energética os equipamentos que usam entre 20% e 30% menos que os estabelecidos por normas federais.

4.10.3 Especificação mínima da Impressora Multifuncional

- a) Velocidade de impressão mínima: 50 páginas por minuto no formato A4;
- b) Alimentação de Papel: capacidade de armazenamento de papel mínima de 1.000 folhas no tamanho A4 e 500 folhas no tamanho A3;
- c) Saída de Papel: 150 folhas;
- d) Capacidade de cópia e impressão formato A3;
- e) Frente e Verso Automático;

- f) Sistema de Impressão: laser Monocromático;
- g) Resolução de Impressão/Cópia/Digitalização mínima: 600 x 600 dpi;
- h) Função: Copiadora, Scanner e Impressora até em formato A3;
- i) Conectividade: USB 2.0 e Ethernet 10/100/100 (protocolos rede tcp/ip, ipx, spx);
- j) Função separa, dobra e grampeia automaticamente, no mínimo, 50 folhas;
- l) Gramatura de papel suportada: 60 a 210 g/m²;
- m) Módulo digitalizador com alimentador automático de originais;
- n) Contador de cópias (digital);
- o) Software de gerenciamento do fabricante que possibilita: operacionalização remota (scanner, impressão, etc) e indicação de toner baixo, papel atolado e standby-by.

4.10.4 Solução gestão de impressão/cópia e bilhetagem

4.10.4.1 A solução para a gestão do serviço de outsourcing deve compreender as funcionalidades para a gestão do serviço de impressão/cópia e contabilização das impressões/cópias.

4.10.4.2 Funcionalidades da gestão de impressão/cópia:

- a) Monitorar os equipamentos online, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, os equipamentos instalados, permitindo verificar o status de impressão e o nível dos suprimentos de impressão.
- b) Informar usuário, nome do documento, horário de impressão/cópia, impressora, número de páginas, modo de impressão, tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada trabalho impresso.
- c) Permitir a geração de relatórios, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico).
- d) Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética.
- e) Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor, tipo de papel, aplicativo, modo de impressão e por origem (cópia ou impressão).
- f) Permitir a exportação de dados e relatórios para análise nos formatos XLS, CSV e PDF.
- g) Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco.
- h) Interface web para administração e acesso de usuário.

4.10.4.3 Funcionalidade da bilhetagem (contabilização das impressões/cópias)

- a) A empresa a ser contratada deverá disponibilizar um sistema automatizado para a contabilização de todos os documentos impressos (sistema de bilhetagem de impressão), com arquivo de log contendo os dados sobre o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, identificação do usuário, nome/código da impressora, estação de trabalho, data e hora.
- b) Deverá, também, gerar o histórico de impressão/cópia por usuário/impressora/setor organizacional, consolidando a quantidade de impressões/cópias realizadas no período. Este processo deverá ser realizado na própria rede da UNIFAP, não exigindo nenhuma modificação estrutural, ficando ainda a cargo contratada a distribuição do software conforme os padrões de segurança da informação estabelecidos na UNIFAP.
- c) As planilhas de medição deverão ser encaminhadas mensalmente ao Gestor do Contrato, para a necessária verificação, recebimento definitivo dos serviços e autorização da emissão da fatura e posterior atesto na Nota Fiscal.

4.10.4.4 Requisitos técnicos da solução de gestão da impressão/cópia e de bilhetagem:

- a) Operar em pelo menos um dos seguintes ambientes: Linux ou MS-Windows 2008 ou superior e para plataforma Cliente Microsoft Windows 7 ou superior;

- b) Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- c) Realizar monitoramento específico para impressoras com interface de rede nativa, a partir de locais remotos;
- d) Emitir alertas em tempo real com relação a todos os suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, exceto papel, com possível aplicação de filtros;
- e) Gerenciar os equipamentos ofertados;
- f) Todos os recursos necessários ao funcionamento da solução, software e banco de dados, deverão ser entregues com as respectivas licenças e suporte ao funcionamento da solução, sem ônus para a UNIFAP, podendo a Contratante fornecer máquina virtual para instalação da solução;
- g) Preservar em banco de dados MySQL, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período ou data, durante a vigência do contrato;
- h) Possuir interface web para administração e acesso de usuário;
- i) Utilizar método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão;
- j) Utilizar, além dos métodos citados anteriormente, método que possibilite a captura das informações sobre os trabalhos de impressão (bilhetagem) em ambientes onde não exista servidor de impressão;
- k) As informações de bilhetagem deverão contemplar: Nome do usuário; Impressora utilizada; Número de páginas impressas; / Data e hora da impressão; / Características da impressão: simplex/duplex - monocromática/colorida; / Aplicativo que originou a impressão, identificando a extensão do arquivo;
- l) O software de bilhetagem deverá possibilitar a instalação em ambientes com ou sem servidor de impressão;
- m) Utilizar o protocolo SNMP para a captura dos dados dos equipamentos.

4.10.4.5 Solução de gestão de chamados

4.10.4.5.1 Deverá ser fornecido o software de gestão de chamados para registrar os incidentes, problemas e requisição de suporte e substituição de insumos/consumíveis relativos à prestação de serviços deste contrato.

4.10.4.5.2 O software deverá possuir funcionalidades que permitam o monitoramento do andamento dos chamados em relação a prazo e ações realizadas pelo técnico responsável pelo atendimento.

4.10.4.5.3 Gerar relatórios de acompanhamento do tempo de atendimento dos chamados e dos níveis mínimos de serviço.

4.10.4.6 Acessórios e Insumos

4.10.4.6.1 Deverá ser fornecido também 01 (um) estabilizador de energia para a máquina copiadora com potência proporcional ao equipamento a ser ligado.

4.10.4.6.2 Como insumos serão fornecidos os toners, papel branco e grampos do equipamento sempre que requisitado pela CONTRATANTE ou conforme a seguir:

4.10.4.6.3 No mínimo de 01 (um) toner reserva, além do que se encontra na máquina copiadora;

4.10.4.6.4 Caixas de papel branco, com 10 (dez) resmas, tamanho A4, na quantidade solicitada;

4.10.4.6.5 Caixas do grampo compatível com a copiadora, contendo 1000 (mil) grampos em cada caixa, na quantidade solicitada.

4.10.5 Do Local de Instalação:

4.10.5.1 Departamento de Processos Seletivos e Concursos — DEPSEC da Fundação Universidade Federal do Amapá — UNIFAP, localizado à Rodovia Juscelino Kubitscheck, s/n, bairro Jardim Marco Zero,

Macapá/AP, CEP: 68903-419.

4.11 Requisitos de Projeto e Implementação

4.11.1 A implementação da nova solução e a remoção de equipamentos deverá ser provida de projeto prévio, com autorização do Gestor do Contrato ou do DEPSEC.

4.11.2 Este projeto deverá conter (entre outros):

4.11.2.1 Descrição dos equipamentos que serão instalados e removidos (marca e modelo), com respectivo número de série;

4.11.2.2 Data e horários previstos para início e término dos serviços;

4.11.2.3 Alterações previstas, como pontos de rede, pontos elétricos e outros aplicáveis;

4.11.3 Todos os equipamentos ofertados no fornecimento dos serviços contratados deverão ser de primeiro uso.

4.11.4 A solução poderá ser composta por mais de um fabricante, desde que haja interoperabilidade entre os componentes da solução, com gerenciamento centralizado.

4.12 Requisitos de Implantação

4.12.1 Os equipamentos devem estar funcionando em no máximo 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, com a descrição detalhada de equipamentos e modelo.

4.12.2 Todos os equipamentos de impressão a serem alocados na prestação dos serviços deverão ser novos, de primeiro uso, e estar em linha de produção pelo fabricante. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos. Não será admitida a entrega de equipamentos divergentes da proposta comercial;

4.12.3 Os equipamentos deverão ser distribuídos e instalados de acordo com o cronograma do projeto de implantação. Os custos logísticos de transporte e distribuição dos equipamentos deverão ser integralmente cobertos pela CONTRATADA, inclusive eventuais seguros e outros custos relacionados;

4.12.4 Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores de energia para garantia do correto funcionamento dos equipamentos a serem instalados, eles deverão ser fornecidos pela CONTRATADA. Esses acessórios deverão ser novos, de primeiro uso e sem custo adicional para o CONTRATANTE;

4.12.5 A CONTRATADA deverá realizar a instalação e configuração de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução para permitir a utilização dos equipamentos disponibilizados, sendo que cada estação deverá possuir a configuração de, no mínimo, dois equipamentos (o disponibilizado na unidade e o mais próximo, para casos de indisponibilidade do principal);

4.12.6 A CONTRATADA deverá ainda instalar, com o apoio da equipe técnica do NTI, os aplicativos que proverão os serviços de impressão e os sistemas de bilhetagem e gestão, no ambiente do DEPSEC;

4.12.7 A CONTRATADA deverá realizar seus próprios testes para concluir de maneira correta a instalação dos equipamentos, drivers e software no ambiente do DEPSEC.

4.13 Requisitos de Garantia e Manutenção

4.13.1 A CONTRATADA deverá garantir por, no mínimo, 48 (quarenta e oito) meses o fornecimento dos componentes de software e hardware, para manutenções, suporte técnico ou ampliações, de forma que possam ser mantidas todas as funcionalidades inicialmente contratadas. Caso o contrato seja estendido por mais 12 meses, também deverão estar preservados o fornecimento dos componentes de software e hardware, suporte técnico ou aplicações, incluindo procedimentos descritos no item 4.11.2;

4.13.2 Durante o período de garantia, deverá ser efetuada manutenção preventiva, a cada 90 dias ou prazo superior a critério da CONTRATANTE, destinada a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento da solução, para tanto, a CONTRATADA deverá fornecer, na reunião inicial, cronograma com previsão das manutenções preventivas;

4.13.3 O programa de manutenções preventivas deve conter a descrição dos testes e as análises a serem realizadas;

4.13.4 Qualquer atividade de manutenção preventiva que necessite interrupção parcial ou total do sistema deverá ser agendada em comum acordo com a CONTRATANTE, necessitando de sua autorização para a realização;

4.13.5 Eventuais alterações nas datas das manutenções preventivas deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

4.13.6 Em até 10 (dez) dias corridos após a realização da manutenção preventiva, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE o relatório de visita com as atividades realizadas;

4.13.7 Manutenção corretiva será efetuada sempre que a solução apresente falhas que impeçam o seu funcionamento normal e/ou requeiram a intervenção de técnico especializado;

4.13.8 As manutenções preventivas e corretivas serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

4.14 Requisitos de Experiência Profissional

4.14.1 A CONTRATADA é responsável pelos profissionais que atuarão na instalação dos equipamentos e manutenção, bem como por sua capacitação/especialização, assumindo assim toda responsabilidade pelos trabalhos realizados por sua equipe técnica.

4.14.2 A empresa deverá comprovar qualificação técnica por meio da apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a aptidão para o fornecimento do serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com a solução a ser contratada.

4.15 Requisitos de Formação de Equipe

4.15.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos variados que atendam às necessidades da execução do objeto contratado;

4.15.2 Estes técnicos deverão estar capacitados e aptos para a prestação dos serviços, atendimento e controle de chamados recebidos.

4.16 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.16.1 A metodologia de trabalho da etapa de gerenciamento da execução contratual ficará a cargo da equipe de fiscalização da Capes, conforme a Seção III – Gestão do Contrato da IN No 01/2019, e está baseada nas seguintes ferramentas e controles:

4.16.1.1 I - Comunicação formal entre o DEPSEC e a contratada definido no Art. 18., inc. III, da IN SGD/ME 01/2019.

4.16.1.2 II - Modelo de gestão do contrato;

4.16.1.3 III - Plano de inserção;

4.16.1.4 IV - Plano de fiscalização.

4.16.2 Encaminhamento formal de ordens de serviço definidos no Anexo III – ORDEM DE SERVIÇO do Termo de Referência.

4.16.3 A CONTRATADA deverá assegurar, durante a vigência do CONTRATO, assistência técnica on-site preventiva e corretiva total dos equipamentos e da solução de gerenciamento.

4.16.4 Os serviços técnicos incluem todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, instalação e configuração. Ressalta-se também o dever de monitoramento e ação proativa de problemas como: atolamento ou falta de papéis, detectar falta de conectividade da impressora à rede, servidor de bilhetagem ou de impressão, solucionar códigos de erros, substituição proativa de toner.

4.16.5 É da competência da CONTRATADA o remanejamento e alteração da localização de equipamentos,

ou outras necessárias, com vistas a garantir o correto funcionamento e necessidades da Contratante.

4.16.6 A reposição de peças que possuem desgaste natural (pelo quantitativo de páginas impressas) deverá ser realizada dentro da vida útil recomendada pelo fabricante de forma proativa, não sendo aceitável aguardar que o equipamento apresente defeitos para posterior substituição.

4.16.7 A CONTRATADA deverá manter os equipamentos e software em pleno funcionamento, conservação e higiene durante a vigência do contrato, de modo a assegurar a correta execução dos serviços ora contratados.

4.16.8 A CONTRATADA será responsável pelo atendimento de campo, diretamente no local de uso, quando necessário, a fim de manter os níveis de serviço contratados e prevenir falhas.

4.16.9 A CONTRATADA deverá fornecer equipamento de estabilizador de energia elétrica ou transformador, caso a tensão da nas instalações da contratante seja diferente da tensão dos equipamentos fornecidos.

4.16.10 A prorrogação do tempo de duração de um atendimento somente será possível mediante apresentação, pela CONTRATADA, das justificativas plausíveis, devidamente aceitas pela CONTRATANTE.

4.16.11 Solicitações poderão ser canceladas apenas nas hipóteses previstas pela CONTRATANTE e comunicadas à CONTRATADA.

4.17 Requisitos de Segurança de Informação e Privacidade

4.17.1 Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo Contratante.

4.17.2 Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços.

4.17.3 A Contratada deverá conhecer todas as normas, políticas e procedimentos de segurança estabelecidos pelo DEPSEC, para execução do Contrato.

4.17.4 A Contratada deverá garantir e manter sigilo e segurança de todos os dados e informações do DEPSEC, e deverá se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer informações que tenha recebido deste órgão, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

4.17.5 Deverá ser celebrado Termo de Confidencialidade, Sigilo e Compromisso entre o DEPSEC e a Contratada - ANEXO I, em que esta última se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação, dando ciência igualmente aos profissionais que vierem a executar atividades referentes ao objeto da contratação.

4.18 Outros Requisitos Aplicáveis

4.18.1 Não há.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

5.1.3 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

- 5.1.5** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7** Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.1.8** Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 5.1.9** Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- 5.1.10** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 5.1.11** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 5.1.12** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 5.1.13** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 5.1.14** Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 5.1.15** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, durante e após seu recebimento.
- 5.1.16** Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- 5.1.17** Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

5.2 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.2.1** Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3** Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4** Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

- 5.2.5** Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6** Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7** Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 5.2.8** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9** Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.10** Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.11** Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.12** Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento do objeto contratado durante toda a execução do contrato;
- 5.2.13** Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados, relacionados com as características e funcionamento do objeto;
- 5.2.14** Comunicar a CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;
- 5.2.15** Fornecer manuais de operação e demais documentações relacionadas ao objeto;
- 5.2.16** Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre o fornecimento, instalação, manutenção, garantia técnica integral, suporte e treinamentos em face dos serviços contratados, inclusive sob eventuais substituições e reposições;
- 5.2.17** Fornecer, em caso de substituição de equipamentos, peças, componentes e outros materiais necessários, sempre novos ou equivalente, homologados pelo fabricante do equipamento e com características iguais ou superiores ao item substituído, devendo sempre passar pela avaliação da equipe técnica da contratante;
- 5.2.18** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados;
- 5.2.19** Responsabilizar-se pela devida identificação (crachá), uniformização e credenciamento de seus funcionários junto à CONTRATANTE, bem como pelo fornecimento de eventuais equipamentos necessários;
- 5.2.20** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, os serviços objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução das atividades;
- 5.2.21** Abster-se de transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros;
- 5.2.22** Fornecer os relatórios de contabilização do serviço de bilhetagem aos fiscais do contrato;
- 5.2.23** São de responsabilidade da contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva (incluindo limpeza periódica) e corretiva, treinamento de usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis (incluindo papel A4, toner e grampos), instalação e configuração dos equipamentos nos desktops dos usuários;
- 5.2.24** 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.

5.2.25 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, conforme especificado nos requisitos gerais da contratação. O CONTRATANTE não se responsabilizará por danos aos equipamentos ocasionados por erros relacionados ao fornecimento/configuração incorreta de voltagem elétrica;

5.2.26 Caso a CONTRATADA tenha dificuldade para repor peças e consumíveis dos equipamentos a serem alocados na prestação dos serviços em razão, dentre outros motivos, da descontinuidade de sua fabricação ou venda, ficará a seu critério substituir o equipamento em uso por outro de configuração compatível – mantidos os requisitos mínimos da categoria;

5.2.27 A CONTRATADA deverá prover sistema de OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa, totalmente licenciado para utilização dos usuários do DEPSEC. Esta funcionalidade deverá permitir a criação de arquivos com a extensão PDF pesquisável em modo texto com OCR e pode estar embarcado no equipamento ou em servidor de rede;

5.2.28 Apoiar a manutenção no servidor de impressão, filas de impressão e prover a sustentação dos softwares de monitoramento e bilhetagem;

5.2.29 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1o do art. 57 da Lei no 8.666, de 1993;

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

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

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

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

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

5.3.3.2 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:

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

5.3.4.2 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 pela contratada; e

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

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 Rotinas de Execução:

6.1.1 Nos itens a seguir serão detalhados a forma pela qual o contrato será executado e fiscalizado;

6.2 Início de Contrato:

6.2.1 Reunião Inicial: A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa Contratada e a Contratante.

6.2.2 Esta reunião deverá ocorrer em até 03 (três) dias após a assinatura do contrato. O agendamento desta reunião é responsabilidade do Gestor do Contrato. Nesta reunião será apresentado o preposto da CONTRATADA e serão alinhados os entendimentos e expectativas da CONTRATADA e CONTRATANTE acerca dos serviços contratados, gestão contratual, fiscalização e outros aspectos.

6.3 Ordem de Serviço

6.3.1 Os serviços contratados serão solicitados mediante emissão de Ordem de Serviço, que poderá ser emitida na reunião inicial ou até 05 (cinco) dias úteis, após esta, a critério da Administração. Será emitida uma Ordem de Serviço Anual para a realização de:

6.3.1.1 Entrega, instalação e configuração dos equipamentos no ambiente do DEPSEC;

6.3.1.2 Implantação do software de gerenciamento e bilhetagem no ambiente do DEPSEC;

6.3.1.3 Início dos serviços de manutenção e suporte técnico;

6.3.1.4 Treinamento para a equipe do DEPSEC.

6.3.2 Além da Ordem de Serviço Anual, a CONTRATANTE dentro do prazo de vigência contratual, poderá a seu critério encaminhar formalmente à CONTRATADA requisições de mudanças a fim de adicionar ou suprimir serviços, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, observando o disposto no arts. 19 e 33 da IN SLTI.MP n° 01, de 04 de abril de 2019.

6.4 Recebimento Provisório da Solução

6.4.1 Após o recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá elaborar projeto de implantação, que será aprovado pela CONTRATANTE, e iniciar a execução dos serviços (instalação e configuração de todos os equipamentos contratados, disponibilização do suporte técnico para atendimento dos chamados/manutenção, implantação do software de gerenciamento e bilhetagem, e execução do treinamento). Finalizados os serviços, a CONTRATADA enviará ao DEPSEC Relatório de Entrega da Solução e o DEPSEC emitirá o Termo de Recebimento Provisório da Solução.

6.5 Testes para Aceitação da Solução

6.5.1 Para fins de aceitação definitiva da solução, a CONTRATANTE irá realizar testes de avaliação do atendimento de cada um dos requisitos técnicos exigidos para a solução.

6.6 Recebimento Definitivo da Solução

6.6.1 O Recebimento Definitivo da Solução ocorrerá após a emissão do recebimento provisório da solução e da realização dos testes de aceitação da solução;

6.6.2 Somente após verificada toda a conformidade da solução entregue por meio dos testes, e validada a entrega completa do objeto (instalação e configuração de todos os equipamentos contratados, disponibilização do suporte técnico para atendimento dos chamados/manutenção, validação do software de gerenciamento e bilhetagem, e execução do treinamento) será emitido o Termo de Recebimento Definitivo da Solução pela CONTRATANTE.

6.7 Fluxo mensal dos serviços de impressão

6.7.1 A CONTRATANTE irá autorizar a execução dos serviços contratados por meio da emissão de Ordem de Serviço Anual. A CONTRATADA executará os serviços contratados em conformidade com o disposto na OS e neste Termo de Referência. Mensalmente, até o sexto dia útil do mês, a CONTRATADA entregará o Relatório de Serviços, detalhando os serviços executados no mês anterior. O recebimento do Relatório de Serviços configura o recebimento provisório dos serviços. Posteriormente, a contratante avaliará o relatório entregue em todos os aspectos necessários, inclusive quanto à incidência de glosas e/ou sanções, e elaborará o Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços, documento aceitando os serviços entregues, após recebimento do Relatório de Serviços. Autorizará a emissão da Nota Fiscal, e após o seu

recebimento, encaminhará a Nota Fiscal atestada, acompanhada da respectiva documentação, para pagamento. Semestralmente será realizada a avaliação da COMPENSAÇÃO dos valores pagos de acordo com o previsto no Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão do Ministério do Planejamento, atual Ministério da Economia e detalhado no item 7.5 deste Termo de Referência.

6.8 Forma de execução e acompanhamento dos serviços de impressão;

6.8.1 Os serviços de impressão de páginas serão recebidos mensalmente, de acordo com o descrito no item 6.1 Rotinas de execução, subitem 6.7 - Fluxo mensal dos serviços de impressão, e detalhado abaixo:

6.8.1.1 Provisoriamente, com o recebimento do Relatório de Serviços emitido pela contratada referente aos serviços prestados no mês anterior, para efeito de posterior validação das informações de faturamento. Após o recebimento provisório, em se verificando desconformidade será a contratada notificada para, a partir da ciência, refazer os serviços ou corrigir a inconformidade no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

6.8.1.2 Definitivamente, pela equipe de fiscalização do contrato, depois de satisfeitas as condições do recebimento provisório e após a verificação do pleno funcionamento da solução contratada, conforme os requisitos contratuais. Será emitido o Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços por parte da contratante;

6.8.2 A emissão da nota fiscal referente aos serviços prestados será autorizada apenas após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços. Após o recebimento da nota fiscal, o gestor do contrato, em posse do Relatório de Serviços elaborado pela contratada e do Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços, irá atestar a nota fiscal dos serviços prestados e, em seguida, encaminhar para pagamento;

6.8.3 O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada por vícios de qualidade do material empregado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência, verificados posteriormente.

6.9 Documentação Mínima Exigida

6.9.1 A CONTRATADA deverá encaminhar ao DEPSEC:

6.9.1.1 Projeto de Implantação contendo o plano de instalação e configuração do equipamento nas quantidades, categorias e localidades indicadas pelo CONTRATANTE e o cronograma de execução;

6.9.1.2 Relatório de Entrega da Solução, contendo informações de todos os equipamentos e software(s) que foram instalados, assim como toda a documentação referente à implantação da solução.

6.9.2 Mensalmente, para aceite dos serviços prestados:

6.9.2.1 Relatório Mensal dos Serviços, informando a quantidade de impressões realizadas no mês de referência do faturamento, descontando-se as falhas porventura ocorridas, informando os totalizadores do período, informando o tipo de equipamento e cor. Este relatório deverá ser emitido pela solução de bilhetagem, e incluir totalizações e descrição do local de instalação do equipamento, marca, modelo, número de série e totais de produtividade. Além das informações do serviço prestado, o relatório também deverá contemplar prévia do faturamento mensal, contabilizando todos os valores a serem pagos por tipo de impressão/equipamento, e em conformidade com a planilha de cálculo de franquia e compensações semestrais que consta como modelo no Anexo do Manual de Boas Práticas de Contratações de Outsourcing de Impressão;

6.9.2.2 Relatório Mensal Consolidado sobre os atendimentos de suporte técnico realizados, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção/suporte, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema, solução adotada e demonstrativo do cumprimento dos níveis de serviço, consolidando os Relatórios de Visita que forem realizados no período;

6.9.3 Os modelos dos Relatórios acima serão submetidos à aprovação da CONTRATANTE para fins de validação da completude das informações e, ao longo da vigência do contrato, deverão seguir o modelo aprovado

Descrição	Documentação	Responsável
Implantação da Solução contratada no ambiente do DEPSEC	Projeto de Implantação	Contratada
	Relatório de Entrega da Solução	Contratada
	Termo de Recebimento Provisório da Solução	Contratante
	Testes de Aceitação da Solução	Contratante e Contratada
	Termo de Recebimento Definitivo da Solução	Contratante
Prestação Mensal dos serviços de Outsourcing de impressão	Relatório Mensal de Serviços e Relatório Consolidado dos Atendimento de Suporte Técnico	Contratada
	Termo de Recebimento Definitivo dos Serviços	Contratante

Tabela 08: Documentos e responsáveis.

6.9.4 Eventuais divergências nas informações relativas ao faturamento entre o relatório emitido pela CONTRATADA e as fornecidas pelo software de gerenciamento serão analisadas pelos fiscais de contrato, onde serão faturados sempre o menor número informado, salvo justificativa emitida pelos fiscais.

6.10 Prazos, horários de fornecimento de bens

6.10.1 A solução deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato, nos endereços descritos no item 4.8.1.7 (do local de instalação) em dias úteis das 08hs às 18hs.

6.10.2 A entrega de todos os equipamentos deverá ser acompanhada de Termo de Entrega com a descrição do equipamento que está sendo instalado, de forma a registrar o recebimento dos mesmos por parte do DEPSEC.

6.11 Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.11.1 A solução encontra-se descrita no item 2, na Tabela 01 e no item 3.3 deste edital.

6.12 Mecanismos formais de comunicação

6.12.1 Serão utilizados pelo CONTRATANTE os seguintes mecanismos de comunicação principais:

6.12.1.1 **Ofícios:** documento formal utilizado para troca/registo/oficialização de comunicados, informações, determinações, orientações e afins relacionados à execução contratual entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6.12.1.2 **Ordem de Serviços:** documento formal utilizado para oficializar o início da prestação dos serviços relativos ao objeto a contratar. A Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo FISCAL REQUISITANTE, pelo GESTOR DO CONTRATO e pelo PREPOSTO da CONTRATADA.

6.12.1.3 **Termos de recebimento e ateste:** artefatos característicos da gestão de contratos que marcam a formalização das fases de recebimento provisório e definitivo e a autorização para emissão de nota fiscal.

6.12.1.4 **Telefone/E-mail:** para questões corriqueiras/rotineiras relacionadas à prestação dos serviços, meios de comunicação como telefone e e-mail poderão também ser utilizados.

6.12.2 O encaminhamento formal de demandas deverá ocorrer por meio do encaminhamento de Ordens de Serviço, contendo no mínimo:

I - A definição e especificação dos serviços a serem realizados.

II - Prazo máximo e período dos serviços a serem realizados e fornecidos de acordo com o TR.

III - A identificação dos responsáveis pela solicitação.

6.12.3 A Contratante lavrará Termo de Recebimento Provisório, declaração formal de que os serviços

foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades de qualidade baseadas nos Critérios de Aceitação.

6.12.4 Após a conclusão dos serviços, será emitido Termo de Recebimento Definitivo, declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato.

6.13 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.13.1 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.

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

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 Critérios de Aceitação

7.1.1 A Contratante somente aceitará bens e/ou serviços em conformidade com as especificações do Termo de Referência, ou com características superiores ao especificado, desde que cumpra os requisitos mínimos.

7.1.2 A Contratante, poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus à mesma, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas em Termo de Referência, no Contrato ou na proposta comercial.

7.1.3 Constatada pela Contratante a baixa qualidade e/ou atraso da entrega dos bens/materiais e ou dos serviços prestados, sobretudo quando reincidentes, poderão ser aplicadas ao fornecedor as penalidades previstas nos artigos 86 a 88 da Lei no 8666/93.

7.1.4 O ônus decorrente de rejeição correrá por parte da Contratada.

7.1.5 Conforme os artigos 73 a 76 da Lei no 8.666/93, o recebimento do objeto se dará:

7.1.5.1 Provisoriamente: no ato da entrega do produto e/ou serviço, para efeito de posterior verificação de sua conformidade, com a emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP);

7.1.5.2 Definitivamente: em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento provisório do produto e/ou serviço, após verificação e avaliação da Contratante, com a consequente aceitação mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

7.1.6 Serão utilizados como critérios de aceitação:

7.1.6.1 I - Os Níveis Mínimos de Serviços apurados;

7.1.6.2 II - A conformidade contratual.

7.1.7 A apuração dos níveis de serviço para aceitação não considerará os períodos de indisponibilidades devidamente justificadas, que podem decorrer de períodos de interrupção previamente acordados, de interrupções de serviços públicos essenciais para a execução das atividades, ou por motivos de força maior.

7.1.8 Em caso de execução de serviços rejeitados a Contratante notificará a Contratada para que, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da ciência da notificação emitida, substituir os bens e/ou produtos rejeitados, sob pena de incorrer em sanções legais cabíveis, garantida a defesa.

7.1.9 Cabe à Contratada sanar irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo a etapa impugnada à nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, sendo que os custos da substituição do bem e/ou

produto rejeitado correrão exclusivamente às expensas da Contratada, sem qualquer ônus para a Contratante.

7.1.10 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelo perfeito desempenho e qualidade do serviço prestado, cabendo-lhe sanar quaisquer irregulares detectadas quando da utilização dos mesmos, assegurando desta forma a qualidade do serviço e produto fornecido pelo prazo e condições constantes neste Termo de Referência.

7.2 Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1 A CONTRATANTE irá realizar testes de avaliação do atendimento de cada um dos requisitos técnicos exigidos para a solução, no que se refere aos equipamentos entregues e ao software de gerenciamento e bilhetagem. A equipe da CONTRATANTE irá avaliar os equipamentos, validando o atendimento dos requisitos técnicos dispostos no **item 4.8 Requisitos de Arquitetura Tecnológica**. Para a solução de bilhetagem, a CONTRATADA deverá enviar técnico responsável para demonstrar à equipe técnica do DEPSEC o atendimento de cada uma das funcionalidades e Bilhetagem das Impressões. E para a solução de OCR, a CONTRATADA deverá enviar técnico responsável para demonstrar à equipe técnica do DEPSEC o seu efetivo funcionamento.

7.2.2 Os recursos humanos disponíveis para gerir essa contratação serão: O Gestor do contrato, os fiscais técnico, requisitante e administrativo.

7.3 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1 Os serviços contratados devem ser executados de forma a atender os Níveis de Serviço Exigidos detalhados abaixo:

INDICADOR 01: Disponibilidade de Equipamento	
Tópico	Descrição
Finalidade	Avaliar a funcionalidade dos equipamentos ao longo da execução contratual.
Meta a cumprir	Mínimo de disponibilidade de equipamentos em 95% do tempo.
Instrumento de medição	Relatório de Disponibilidade
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitida pela Contratada
Periodicidade	Aferição semanal e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições dias úteis semanal).
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IDE = \frac{TdE}{TdEt}$ <p>Onde: IDE – Indicador de Disponibilidade do Equipamento; TdE –Tempo de Disponibilidade do Equipamento – corresponde ao tempo de disponibilidade do equipamento durante o período de execução do serviço, podendo ser semanal ou mensal. TdEt – Tempo de Disponibilidade do Equipamento Total – período total utilizado, podendo ser semanal ou mensal.</p>
Observações	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.

Início de Vigência	Início da Prestação de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IDE: De 0,95 e 1, M1 = 1 Se X1, entre 0,93 e 0,94, M1 = 0,98 Se X1, entre 0,90 e 0,92, M1 = 0,96 Se X1, entre 0,85 e 0,89, M1 = 0,90 Se X1, abaixo de 0,85, M1 = 0,85.

Tabela 09: Indicador 01 - Disponibilidade do Equipamento.

INDICADOR 02: Entrega dos relatórios de bilhetagem	
Tópico	Descrição
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a disponibilidade dos sistemas.
Meta a cumprir	Entrega dos relatórios de bilhetagem de 100% do equipamento até 5° dia útil do mês subsequente ao serviço prestado.
Instrumento de medição	Relatórios entregues.
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela Contratada.
Periodicidade	Aferição mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Ajustar
Observações	Não há.
Início de Vigência	Início da Prestação de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Se X2 até 5 dias úteis, M2 = 1 Se X2 entre 6 e 7 dias úteis, M2 = 0,98 Se X2 entre 8 e 10 dias úteis, M2 = 0,95 Se X2 acima de 10 dias úteis, M2 = 0,90

Tabela 10: Indicador 02 - Entrega de Relatórios.

INDICADOR 03: Substituição de Suprimentos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a troca de itens de consumo.
Meta a cumprir	95% dos chamados de substituição de suprimentos reservas devem ser atendidos no prazo de 3 dias úteis.
Instrumento de medição	Software de abertura/ fechamento de chamados.
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela contratada.
Periodicidade	Aferição semanal e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)

Mecanismo de Cálculo (métrica)	$X3 = \frac{TChOK}{TCh}$
	Onde: X3 – Indicador de Substituição de Suprimentos; TChOK – Total de chamados de substituição de suprimentos reservas no período (podendo ser semanal ou mensal) atendidas no prazo ; TCh – Total de chamados de substituição de suprimentos reservas do período, podendo ser semanal ou mensal.
Observações	Não há.
Início de Vigência	Início da Prestação de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Se X3 entre 0,99 e 1, M3 = 1 Se X3 entre 0,96 e 0,98, M3 = 0,98 Se X3 entre 0,93 e 0,95, M3 = 0,95 Se X3 entre 0,90 e 0,92, M3 = 0,90 Se X3 abaixo de 0,90 M3 = 0,85

Tabela 11: Indicador 03 - Substituição de Suprimentos.

7.3.2 A CONTRATADA deverá enviar relatório mensal com o quantitativo das certificações emitidas, que serão conferidas pelo fiscal do contrato, sendo pagas somente aquelas que forem efetivamente concluídas.

7.3.3 Mensalmente, a Contratante realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores.

7.3.4 A contratante executará glosa calculada pela seguinte equação:

$$X_t = X_1 * X_2 * X_3$$

Onde:

X_t - Indicador Total calculado através dos índices X₁, X₂ e X₃ para determinar qual glosa será aplicada sobre a OS;

X₁ - Indicador da Disponibilidade do Equipamento;

X₂ - Indicador da Entrega mensal dos Relatórios de bilhetagem;

X₃ - Indicador dos Chamados de Entrega de Suprimentos;

GLOSA	
Se X _t , entre 1,00 e 0,93	Pagamento integral da OS;
Se X _t , entre 0,92 e 0,86	Glosa de 5% sobre o valor da OS;
Se X _t , entre 0,85 e 0,79	Glosa de 10% sobre o valor da OS;
Se X _t , entre 0,78 e 0,72	Glosa de 15% sobre o valor da OS;
Se X _t , entre 0,71 e 0,65	Glosa de 20% sobre o valor da OS;

Tabela 12: Indicador final - Glosa.

7.3.5 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
01	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 1% sobre o valor total do Contrato.
02	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor da contratação.
03	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
04	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 06 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
05	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
06	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 3% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
07	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
08	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 3% do valor total do Contrato.
09	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.

11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666, de 1993.
13	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 3% do valor total do Contrato.

Tabela 13: Sanções Administrativas.

7.3.6 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei no 9.784, de 1999. As multas poderão ser recolhidas por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU ou por desconto na garantia do contrato a critério da Contratante.

7.4 Do Pagamento

7.4.1 Os serviços de impressão de páginas, objeto deste contrato, serão pagos mensalmente compreendendo um período de mês “fechado”, do primeiro ao último dia do mês de referência, cabendo os devidos ajustes no primeiro mês do contrato, caso o serviço não se inicie no primeiro dia do mês;

7.4.2 Os pagamentos serão realizados apenas após a validação da área gestora do contrato no Relatório de Serviços emitido pela empresa contratada, a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo e ateste da Nota Fiscal pela área gestora, atendidos os requisitos previstos neste Termo de Referência, Contrato e legislação aplicável.

7.4.3 Modelo de Franquia mais excedente

7.4.3.1 O faturamento dos serviços será elaborado mediante a composição de custo fixo (relativa à FRANQUIA MENSAL), adicionado de custo variável (relativo ao EXCEDENTE) de cada página efetivamente impressa, deduzida qualquer glosa porventura ocorrida em razão de não cumprimento de nível de serviço ou obrigação contratual, em conformidade com o Manual para Contratações de serviços de outsourcing de impressão, anexo à Portaria no 20/2016 DESIN/STI/MP;

7.4.3.2 Todo o custo será computado em razão do volume de páginas impressas. Os valores referentes ao custo dos equipamentos, da solução de gerenciamento e bilhetagem, suporte técnico, suprimentos, e demais componentes da solução devem estar embutidos nos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação de qualquer cobrança adicional;

7.4.3.3 A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada por meio do contador interno do equipamento, informação que obrigatoriamente deve estar disponível na solução de gerenciamento e bilhetagem do serviço.

7.4.3.4 Para fins de contabilização, cabe detalhar que:

- a) Entende-se por “página” 1 (uma) face de 1 (uma) folha, assim, “frente e verso” corresponde efetivamente a 2 (duas) páginas produzidas;
- b) A impressão de 1 (uma) página de tamanho A3 (420x297mm) será contabilizada como 2 (duas) páginas de tamanho A4;
- c) Impressões de múltiplas páginas de um documento em 1 (uma) folha (formato livreto ou miniaturas, por exemplo) também correspondem a 1 (uma) página impressa (e não à quantidade de páginas do documento);
- d) Impressões e cópias em formato “Ofício” (216x356 mm) ou “Carta” (216x279 mm) serão cobradas como páginas de tamanho A4 (210x297 mm), normalmente;
- e) A cópia será contabilizada da mesma forma que a impressão;
- f) Não será cobrado valor extra para o serviço de digitalização.

7.4.3.5 O cálculo de franquia e excedente será feito em apenas uma categoria de FRANQUIA que foram estabelecidas para esta contratação, considerando-se o tipo de equipamento, cor da impressão (monocromática), quantidade de equipamento e consumo de páginas impressas:

7.4.3.6 O pagamento mensal corresponderá ao VALOR da FRANQUIA MENSAL. Se houver impressão de páginas além do quantitativo estabelecido para a franquia mensal, será pago adicionalmente o valor do EXCEDENTE gerado no respectivo mês, de acordo com previsto no item 1.4.4 do Manual de Boas Práticas de contratação de Outsourcing.

7.4.3.7 Os indicadores de impressão provenientes do sistema de gerenciamento e bilhetagem servirão de base para o cálculo do faturamento mensal. Eventuais pedidos de contabilização de indicadores de impressão, provenientes do próprio equipamento, poderão ser solicitados pelos fiscais do contrato para fins de auditoria;

7.4.3.8 Ao final de cada semestre do contrato será realizada uma análise do consumo de páginas impressas do DEPSEC, para fins de COMPENSAÇÃO SEMESTRAL, de acordo com o detalhado no item 7.5.4 - Compensação Semestral abaixo;

7.4.3.9 Após as análises semestrais, se constatado que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, o DEPSEC poderá reavaliar o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição. E, se essa diferença for recorrente, o DEPSEC deverá aditivar o contrato a fim de consolidar esta mudança, observando os limites do art. 65 da Lei no 8.666.

7.4.4 Compensação Semestral

7.4.4.1 Serão computados semestralmente os cenários 4 e 5 previstos nas seções 1.4.6.2 do Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão (Portaria no 20/2016 DESIN/STI/MP). Eventualmente, poderá ocorrer compensação dos valores pagos conforme cenários previstos naquele manual;

a) Cenário 4: Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas (no tipo de equipamento) seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao delta Excedente, então não haverá compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

b) Cenário 5: Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor delta Excedente, então ocorrerá a compensação no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula: Novo valor a ser pago = valor do último mês (da compensação semestral) – Valor da Redução;

7.4.4.2 O detalhamento do cálculo e a planilha para Compensação Semestral de franquia seguirão o modelo previsto no Anexo do Manual de Boas Práticas, Orientações e Vedações para Contratações de Serviços de Outsourcing de Impressão”, anexo à Portaria no 20/2016, DESIN/STI/MP;

7.4.5 Emissão Nota Fiscal

7.4.5.1 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

7.4.5.2 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei no 8.666, de 1993;

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

7.4.5.4 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.4.5.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

7.4.5.6 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP no 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.4.5.7 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

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

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

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

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

7.4.5.13 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber;

7.4.5.14 É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

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

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438 \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

8 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1 Conforme pesquisa de preços para aquisição das soluções listadas neste Termo de Referência, foram formados nos ditames da Instrução Normativa SEGES /ME No 65, DE 7 DE JULHO DE 2021, conforme o artigo 5o e seu inciso.

8.2 A pesquisa foi feita para os dois itens que se pretende contratar: página impressa dentro da franquia, com papel e página impressa excedente à franquia com papel. Para ambos os casos utilizamos os seguintes filtros do Painel de Preços: Código do Serviço, Ano da Compra 2020 e 2021), Modalidade da Compra Pregão e Unidade de Fornecimento, para a qual selecionamos todas as opções que se referiam à página, folha, impressão etc.

8.3 Em cumprimento a IN No 65, DE 7 DE JULHO DE 2021, art. 5o e INC I, utilizou-se a mediana, tendo assim um valor mais real ao preço pretendido, pois esta metodologia exclui os valores da amostra que são discrepantes, não sendo assim o preço influenciado por valores extremos. Ademais, optamos por excluir os valores muito baixos e muito altos, obtendo os seguintes resultados: para as impressões dentro da franquia, ficamos com 05 resultados e para as impressões excedentes à franquia, 7 resultados. Portanto, feitas essas considerações, obtivemos o valor referencial de R\$ 0,10 (dez centavos), em anexo, por folha impressa dentro da franquia de 5.283 (cinco mil duzentas e oitenta e três) correspondentes a 60% de demanda; e de R\$ 0,09 (nove centavos), em anexo, por folhas impressas excedentes à franquia de 3.523 (três mil quinhentas e vinte e três) correspondente a 40% do excedente.

8.4 Conforme a pesquisa de preço realizada, que consta nos autos do processo administrativo, os valores estimados para a presente contratação é:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CAT SER	QTD. EST. PÁG. MENSAL	QTD. EST. PÁG. 48 MESES	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR 48 MESES
A	B	C	D	E	$F = E * 48$	G	$H = G * E$	$I = H * 12$	$J = H * 48$
GRUPO ÚNICO	1	Franquia - mínima impressão simples monocromática A4	26581	5.283	253.584	0,10	R\$ 528,30	R\$ 6.339,60	R\$ 25.358,40
	2	Excedente - impressão simples monocromática A4	26662	3.523	169.104	0,09	R\$ 317,07	R\$ 3.804,84	R\$ 15.219,36
TOTAIS				8.806	422.688		R\$ 845,37	R\$ 10.144,44	R\$ 40.577,76

Tabela 14: Orçamento preliminar.

8.5 Reforça-se que os valores correspondentes à excedente somente serão pagos nos casos em que as impressões superem o quantitativo definido para a franquia. São, portanto, valores estimativos sem garantia de pagamento durante o contrato, uma vez que podem ser compensadas semestralmente, conforme Anexo - Critérios de compensação de Franquia e Anexo Planilha de Compensação de Franquia.

9 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1 Sendo este processo licitatório realizado através de Sistema de Registro de Preços, a fonte de recursos será informada no momento da contratação.

10 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1 O contrato vigorará por 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 12 (doze) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei no 8.666, de 1993.

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

11 DO REAJUSTE DE PREÇOS

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

11.1.1 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI (IPEA) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

11.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa

mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

11.7 O reajuste será realizado por apostilamento.

12 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1 Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1 Regime: considerando que o equipamento será fornecido de forma única, por preço certo, atendido aos níveis de serviço, o regime de execução se dará por empreitada por preço global.

12.1.2 Modalidade: considerando que as soluções a serem adquiridas encontram-se facilmente no mercado, ou seja, possuem especificações usuais, podendo definir seus padrões de desempenho, características e qualidades de forma objetiva, garantindo assim competitividade para sua prestação, seu objeto é, portanto, considerado bem comum, nos termos do parágrafo único, do artigo 1º, da Lei 10.520/2002, o que justifica a realização da modalidade Pregão. E, em atendimento ao artigo 1º, § 1º, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, será realizado o pregão em sua forma eletrônica.

12.1.3 Tipo de licitação: para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério de menor preço, em conformidade com a Lei 10.520/2002, artigo 4º, Inciso X. As propostas das licitantes devem trazer as marcas e modelos dos equipamentos ofertados com os respectivos acessórios (quando houver), incluindo ainda o detalhamento dos custos unitários para a prestação dos serviços.

12.1.4 O certame licitatório será para SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo "MENOR PREÇO", sob a forma de adjudicação "POR GRUPO ÚNICO".

12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

12.2.1 Será assegurado o direito de preferência, no caso de empate, para microempresas e empresas de pequeno porte de que tratam o artigo 4º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, desde que atendido aos requisitos deste Termo de Referência.

12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1 Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

12.3.2 A comprovação de capacidade técnica ocorrerá mediante apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que comprove(m) sua aptidão para prover serviço de igual natureza ou compatível ao objeto especificado neste Termo de Referência, incluindo aplicação de solução de gerenciamento, monitoramento e bilhetagem e prestação de suporte técnico on site baseado em atendimento a níveis de serviços por período, de páginas impressas, independente do modelo, em um período superior a um ano de prestação do serviço.

12.3.3 Considerando as características logísticas e operacionais da solução, bem como o volume e a criticidade dos serviços a serem prestados, o LICITANTE deve atentar-se ao seguinte:

I - Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica e operacional, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos serviços atestados;

II - Não serão aceitos atestados de venda de equipamentos de impressão, já que o serviço pretendido tem caráter muito mais complexo e não tem relação com uma simples venda e entrega de equipamentos;

III - Será verificado nos atestados não apenas a mera prestação de serviço de impressão, mas também considerado o fornecimento de uma solução de gerenciamento e bilhetagem.

12.3.4 A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de apoiar/comprovar as informações contidas em ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA entregues pelos LICITANTES – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993.

Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

12.3.5 A recusa do emitente do ATESTADO em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, irá desconstituir o documento – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa – ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

12.3.6 No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da LICITANTE proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente ou empresa LICITANTE.

12.3.7 Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

- a) Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- b) Sejam pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;
- c) Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
- d) Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- e) Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- f) Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante;
- g) Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

12.3.8 Ressalta-se que as exigências de comprovação de capacidade técnica atendem ao previsto no Inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal, no artigo 30 da Lei Federal nº 8.666/1993 e na Súmula TCU nº 263 – dentre outros dispositivos legais. Constando de forma expressa e publicamente consignadas as razões que fundamentam tais exigências.

13 DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1 A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 1100, de 16 de Agosto de 2021.

13.2 Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÃO	
Integrante Requisitante	Integrante Requisitante
Prici da Silva e Silva Administrador SIAPE 3126042	Maria Gorete Lopes de Lima Arquivista SIAPE 1408791
Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Fábio Vasconcelos Cantão de Lima Analista de Tecnologia da Informação SIAPE 2158176	Wanessa Moreira de Freitas Administrador SIAPE 2282153

Autoridade Máxima Área TIC

José Alípio Diniz de Moraes Junior
Diretor NTI
SIAPE 1452486

Aprovo,

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

() **Aprovado** () **Não Aprovado**

Prof. Dr. Júlio César Sá de Oliveira
REITOR DA UNIFAP

ANEXO I
MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 1/2019.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;
CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;
CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;
Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 OBJETO

1.1 Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 CONCEITOS DE DEFINIÇÕES

2.1 Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.2 **INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.3 **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

2.4 **CONTRATO PRINCIPAL**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1 Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as

atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 DOS LIMITES DO SIGILO

4.1 As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1 As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que,

por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 VIGÊNCIA

6.1 O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 PENALIDADES

7.1 A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

8 DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Este TERMO de confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que

permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 FORO

9.1 A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 ASSINATURAS

10.1 E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p><NOME COMPLETO> <QUALIFICAÇÃO></p>	<hr/> <p><NOME COMPLETO> <QUALIFICAÇÃO></p>

TESTEMUNHAS	
<hr/> <p><NOME COMPLETO> <QUALIFICAÇÃO></p>	<hr/> <p><NOME COMPLETO> <QUALIFICAÇÃO></p>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO II
MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
<p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Órgão/Entidade.</p> <p>No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.</p> <p>Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 1/2019.</p>

1 IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxx

2 CIÊNCIA

2.1 Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO III
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO
<p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Órgão/Entidade.</p> <p>No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.</p> <p>Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 1/2019.</p>

1 IDENTIFICAÇÃO

Nº da OS/OFB	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>
Contrato nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>		
Contratada	<Nome da contratada>	CNPJ	99.999.999/9999-99
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>		
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	XXXXXXXXXXXXXX

2 ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
1					
...					
Valor total estimado da OS/OFB					

3 INSTRUÇÕES/INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB>

<Ex.: Contactar a área solicitante para agendamento do horário de entrega>

<Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

4 PRAZOS E DATAS PREVISTOS

Data de Início	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim	<dd/mm/aaaa>
CRONOGRAMA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

5 ARTEFATOS/PRODUTOS

Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >
**<Responsável pela demanda/ Fiscal
Requisitante>**
Matr.: <Nº da matrícula>

<Nome >
Gestor do Contrato
Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxx de xxxx

ANEXO IV

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR 01: Disponibilidade de Equipamento	
Tópico	Descrição
Finalidade	Avaliar a funcionalidade dos equipamentos ao longo da execução contratual.
Meta a cumprir	Mínimo de disponibilidade de equipamentos em 95% do tempo.
Instrumento de medição	Relatório de Disponibilidade
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitida pela Contratada
Periodicidade	Aferição semanal e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições dias úteis semanal).
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IDE = \frac{TdE}{TdEt}$ <p>Onde: IDE – Indicador de Disponibilidade do Equipamento; TdE –Tempo de Disponibilidade do Equipamento – corresponde ao tempo de disponibilidade do equipamento durante o período de execução do serviço, podendo ser semanal ou mensal. TdEt – Tempo de Disponibilidade do Equipamento Total – período total utilizado, podendo ser semanal ou mensal.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p> <p>Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>
Início de Vigência	Início da Prestação de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador IDE:</p> <p>De 0,95 e 1, M1 = 1</p> <p>Se X1, entre 0,93 e 0,94, M1 = 0,98</p> <p>Se X1, entre 0,90 e 0,92, M1 = 0,96</p> <p>Se X1, entre 0,85 e 0,89, M1 = 0,90</p> <p>Se X1, abaixo de 0,85, M1 = 0,85.</p>

INDICADOR 02: Entrega dos relatórios de bilhetagem	
Tópico	Descrição
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a disponibilidade dos sistemas.
Meta a cumprir	Entrega dos relatórios de bilhetagem de 100% do equipamento até 5º dia útil do mês subsequente ao serviço prestado.

Instrumento de medição	Relatórios entregues.
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela Contratada.
Periodicidade	Aferição mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Ajustar
Observações	Não há.
Início de Vigência	Início da Prestação de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Se X2 até 5 dias úteis, M2 = 1 Se X2 entre 6 e 7 dias úteis, M2 = 0,98 Se X2 entre 8 e 10 dias úteis, M2 = 0,95 Se X2 acima de 10 dias úteis, M2 = 0,90

INDICADOR 03: Substituição de Suprimentos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a troca de itens de consumo.
Meta a cumprir	95% dos chamados de substituição de suprimentos reservas devem ser atendidos no prazo de 3 dias úteis.
Instrumento de medição	Software de abertura/ fechamento de chamados.
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela contratada.
Periodicidade	Aferição semanal e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p style="text-align: center;">X3 = $\frac{TChOK}{TCh}$</p> <p>Onde:</p> <p>X3 – Indicador de Substituição de Suprimentos; TChOK – Total de chamados de substituição de suprimentos reservas no período (podendo ser semanal ou mensal) atendidas no prazo ; TCh – Total de chamados de substituição de suprimentos reservas do período, podendo ser semanal ou mensal.</p>
Observações	Não há.
Início de Vigência	Início da Prestação de Serviços
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Se X3 entre 0,99 e 1, M3 = 1 Se X3 entre 0,96 e 0,98, M3 = 0,98 Se X3 entre 0,93 e 0,95, M3 = 0,95 Se X3 entre 0,90 e 0,92, M3 = 0,90 Se X3 abaixo de 0,90 M3 = 0,85

