

Anexo I



**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
COLÉGIO MILITAR DE PORTO ALEGRE**

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo nº 64256.001177/2021-47**

Prestação de serviço de outsourcing de  
impressão

Porto Alegre, RS, junho de 2021.

### Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
14/05/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
01/06/2021	1.0	Versão final do documento	Equipe de Planejamento da Contratação

## Sumário

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO.....	4
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	4
2.1 Bens e serviços que compõem a solução.....	4
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO.....	4
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação.....	5
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais.....	6
3.3. Estimativa da demanda.....	7
3.4. Parcelamento da Solução de TIC.....	9
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados.....	9
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.....	10
4.1. Requisitos de Negócio.....	10
4.2. Requisitos de Capacitação.....	10
4.3. Requisitos Legais.....	10
4.4. Requisitos de Manutenção.....	11
4.5. Requisitos Temporais.....	13
4.6. Requisitos de Segurança.....	13
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.....	14
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica.....	15
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação.....	18
4.10. Requisitos de Implantação.....	18
4.11. Requisitos de Garantia.....	19
4.12. Requisitos de Segurança da Informação.....	19
5 – RESPONSABILIDADES.....	19
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE.....	19
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA.....	20
6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.....	21
6.1. Rotinas de Execução.....	21
6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle.....	26
6.3. Mecanismos formais de comunicação.....	26
6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança.....	26
7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.....	27
7.1. Critérios de Aceitação.....	27
7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção.....	28
7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.....	28
7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.....	30
7.5. Do Pagamento.....	33
8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.....	35
9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	36
10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	37
11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável).....	37
12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	38
12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação.....	38
12.2 Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência.....	38
12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação.....	38
13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO.....	41

## TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

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

### 1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de outsourcing de impressão, modalidade franquia de páginas mais excedente, incluídos o 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 (exceto papel), a fim de atender as necessidades do Colégio Militar de Porto Alegre, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste Termo de Referência.

### 2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

#### 2.1 Bens e serviços que compõem a solução

Grupo	Item	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	1	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO I (franquia de 26145 páginas)	26743	48	Mês
	2	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático – excedente a franquia sem papel – Equipamento TIPO I	26654	125520	Página
	3	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO II ( franquia de 15667 páginas)	26743	48	Mês
	4	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático – excedente a franquia sem papel – Equipamento TIPO II	26654	75216	Página
	5	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO III ( franquia de 90000 páginas)	26751	48	Mês

6	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático – excedente a franquia sem papel - Equipamento TIPO III	26654	2880000	Página
7	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático - dentro da franquia sem papel – Equipamento TIPO III ( franquia de 9000 páginas)	26786	48	Mês
8	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático – excedente à franquia sem papel - Preto e Branco – Equipamento TIPO III	26697	288000	Página
9	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO IV ( franquia de 1250 páginas)	26743	48	Mês
10	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático – excedente a franquia sem papel - Equipamento TIPO IV	26654	24000	Página
11	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático - dentro da franquia sem papel – Equipamento TIPO IV ( franquia de 1250 páginas)	26786	1250	Mês
12	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático – excedente à franquia sem papel - Equipamento TIPO IV	26697	24000	Página

**2.2.** A descrição, de forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo, do quantitativo de bens e serviços necessários para a composição desta solução de TIC encontra-se no Estudo Técnico Preliminar, apenso a este Termo de Referência.

### 3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

**3.1.1.** Tendo em vista a proximidade do término da vigência dos Termos de Contrato nº 03/2017 e 6/2017, nos dias 26/07/2021 e 28/09/2021 respectivamente, cujo objeto é a prestação de serviço de locação de impressoras, e a impossibilidade de prorrogação por terem atingido o limite temporal legal e contratual, identificou-se a necessidade de auferir solução de Tecnologia da Informação a fim de atender as demandas de impressão, cópia e digitalização de documentos produzidos e recebidos no âmbito do Colégio Militar de Porto Alegre.

**3.1.2.** A contratação de solução de TIC para prover as demandas de impressão, cópias e digitalização de documentos produzidos e recebidos no âmbito do Colégio Militar de Porto Alegre se mostra imprescindível para que esta Organização Militar detenha o correto suporte tecnológico para cumprir sua missão institucional, a qual exige a elaboração de diversos documentos de ensino, dos quais há a necessidade de impressão, cópia e digitalização das suas minutas e versões finais. Além disso, também são essenciais à correta instrução dos procedimentos administrativos atinentes às atividades-meio, os quais diariamente as requerem, notadamente os processos de gestoria de pagamento de pessoal, execução financeira, licitações e

contratos, entre outras.

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1 A contratação em questão está relacionada ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), cuja finalidade é orientar a consecução dos Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação (OETI), definidos na Concepção Estratégica de Tecnologia da Informação (CETI) e alinhados com o Sistema de Planejamento do Exército (SIPLEx), por meio do estabelecimento das Estratégias de Tecnologia da Informação (TI), Ações Estratégicas de TI, atividades planejadas e metas para as Organizações Militares (OM) do Exército Brasileiro (EB).

3.2.2 O desdobramento dos Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação (OETI) em Estratégias, Ações Estratégicas e Atividades, conferem ao (PETI) o necessário alinhamento estratégico. O PETI deve ser a base para a elaboração dos Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) de todos os Órgãos e Grandes Comandos e das suas OM subordinadas.

3.2.3 Quanto ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), o objetivo fomentado através da contratação pretendida está inserido basicamente no OETI 01 - APRIMORAR AS SOLUÇÕES E SERVIÇOS DE TI EM ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DO EXÉRCITO. Esse objetivo pode ser resumido da seguinte forma:

Estratégia de TI	Ação Estratégica de TI	Atividades Planejadas
1.1. Expansão e aprimoramento da infraestrutura de TI	1.1.1. Melhorar a Gestão de Serviços de infraestrutura de TI.	1.1.1.2. Adotar as melhores práticas recomendadas para processos de gestão serviços de infraestrutura de TI

3.2.4 Departamento de Educação e Cultura do Exército (DECEEx), órgão de direção setorial do Comando do Exército, tem por missão planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades relativas à educação, à cultura, à educação física, aos desportos e à pesquisa científica nas áreas de defesa, ciências militares, doutrina e pessoal, excluídas as atividades de ensino voltadas para a Instrução Militar e para a Ciência, Tecnologia e Inovação.

#### ALINHAMENTO AO PDTIC – DECEEx 2021 - 2022

##### Princípios/Diretrizes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações do DECEEx (PDTIC-DECEEx 2021 - 2022)

<b>PD01</b>	Deve-se maximizar a execução das tarefas executivas, para dedicar o quadro permanente à gestão e governança da TI organizacional, limitado à maturidade do mercado, interesse público e segurança/institucional/nacional.
<b>PD02</b>	As aquisições e contratações de soluções de TI deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o PDTI, alinhado ao planejamento estratégico do órgão e especificados pelo setor de TI

#### ALINHAMENTO AO PAC CMPA 2021

Item	Descrição
<b>6.1</b>	<b>SUBELEMENTOS A SEREM LICITADOS PELO CMPA</b>

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1 Inicialmente, cabe ressaltar que a Secretaria de Governo Digital (SGD), órgão central do SISP, mantém, em seu site, um documento de diretrizes (boas práticas) para a contratação de outsourcing de impressão, o qual está respaldado pela Portaria STI/MP nº 20/2016, sendo de observância obrigatória por parte dos órgãos integrantes do SISP. Ademais, a própria IN SGD/ME nº 1/2019, em seu § 2º, art. 8º, estabelece que devem ser observados os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP. Desse modo, dado o cunho compulsório de sua aplicação, o planejamento da contratação desta solução fundamentou-se por esse documento, o qual recomenda, em relação ao atendimento das demandas de serviços de impressão e digitalização, a contratação preferencial de serviços de *outsourcing* de impressão, na modalidade franquia de páginas mais excedente.

3.3.2 Isso posto, relata-se que a quantidade de páginas a ser contratada para as impressoras monocromáticas foi estimada com base na análise do histórico de demandas de cópias e impressões faturadas no ano de 2019, amparadas pelos atuais contratos de *outsourcing* de impressão vigente.

3.3.3 Optou-se por utilizar como referência temporal o histórico de demanda do ano de 2019, em detrimento de se basear nos últimos doze meses, tendo em vista que esse intervalo mais recente representa um período com grande variação de volume de impressões, o que deve ser levado em consideração para uma melhor estimativa de volume de páginas – em conformidade com o inciso I, alínea c, item 1.10.1 do Documento de Boas Práticas para a contratação de serviços de *outsourcing* de impressão – resultante da interrupção das aulas presenciais em alguns períodos, em decorrência da emergência de saúde pública advinda com a pandemia do COVID-19, reduzindo o contingente de pessoal no Colégio Militar de Porto Alegre e não representando a realidade habitual desta Organização Militar. Dessa forma, obtiveram-se os seguintes dados:

MONOCROMÁTICA (TIPO I)												
QUANTITATIVO TOTAL: 285215 cópias/impressões												
MÉDIA DE CONSUMO MENSAL: 23768 cópias/impressões												
Modelo M4020 ND	QUANTIDADE DE PÁGINAS IMPRESSAS/COPIADAS											
	Ano 2019											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	9295	17404	26381	23137	31034	29514	22447	24636	20246	36719	19081	25321
MONOCROMÁTICA (TIPO II)												
QUANTITATIVO TOTAL: 170912 cópias/impressões												
MÉDIA DE CONSUMO MENSAL: 14243 cópias/impressões												
Modelo M3375F D	QUANTIDADE DE PÁGINAS IMPRESSAS/COPIADAS											
	Ano 2019											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
	26586	9326	12907	15320	14220	10502	16507	13513	10190	17878	9121	14842

3.3.4 Para as impressoras policromáticas, seguiu-se o disposto na letra b), do item 1.10.1, do documento de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de *outsourcing* de impressão, chegando-se ao seguinte quantitativo:

POLICROMÁTICA (TIPO III)
FRANQUIA MENSAL: 90.000 (noventa mil) pág. mono e 9.000 (nove mil) pág. color; e
FRANQUIA ANUAL: 1.080.000 (um milhão e oitenta mil) pág. mono e 108.000 (cento e oito mil) pág. color
POLICROMÁTICA (TIPO IV)
FRANQUIA MENSAL: 1.250 (mil duzentos e cinquenta) pág. mono e 1.250 (mil duzentos e cinquenta) pág. color; e
FRANQUIA ANUAL: 15.000 (quinze mil) pág. mono e 15.000 (quinze mil) pág. color;

3.3.5 A partir dessas informações, estimou-se a quantidade de consumo mensal calculando-se a média dos quantitativos totais de páginas copiadas/impressas mensalmente em 2019 (arredondando-se sempre para cima), considerando um acréscimo de 10% sobre total mensal (para as impressoras monocromáticas), obtendo a seguinte estimativa:

TIPO DE EQUIPAMENTO		ESTIMATIVA DE CONSUMO MENSAL POR EQUIPAMENTO
TIPO I Impressora Laser Monocromática		26145
TIPO II Multifuncional Monocromática		15667
TIPO III Multifuncional Policromática	Preto e branco	90000
	Colorido	9000
TIPO IV Multifuncional Policromática	Preto e branco	1250
	Colorido	1250

3.3.6 Além disso, também coube a esta Equipe estimar a quantidade adequada de impressoras a serem utilizadas na solução, a fim de abarcar o maior número possível de usuários por equipamento, levando em consideração a economicidade, a eficiência, a proporcionalidade, a locomoção razoável dos usuários e o interesse do serviço:

TIPO DE EQUIPAMENTO	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS
TIPO I Impressora Laser Monocromática	25
TIPO II Multifuncional Monocromática	10
TIPO III Multifuncional Policromática – Grande porte	4
TIPO IV Multifuncional Policromática – Médio porte	2

3.3.7 Assim sendo, resume-se as estimativas registrando o quantitativo de bens e serviços necessários para a composição da solução a ser contratada:

EQUIPAMENTO		ESTIMATIVA DE CÓPIA/IMPRESSÃO		
TIPO	QTD	MENSAL	ANUAL	TOTAL (48 Meses)
TIPO I Impressora Laser Monocromática	25	26145	313740	1254960
TIPO II Multifuncional Monocromática	10	15667	188004	752016



TIPO III Multifuncional Policromática – Grande porte	Preto e branco	4	90000	1080000	4320000
	Colorido		9000	108000	432000
TIPO IV Multifuncional Policromática – Médio porte	Preto e branco	2	1250	15000	60000
	Colorido		1250	15000	60000

3.3.8 Por fim, em conformidade com o recomendado no documento de boas práticas, a vigência do contrato será de 48 meses, logo, registram-se as seguintes quantidades totais:

EQUIPAMENTO		ESTIMATIVA DE CÓPIA/ IMPRESSÃO									
TIPO	QTD	Mensal			Anual			48 Meses			
		Franquia	Excedente	Total	Franquia	Excedente	Total	Franquia	Excedente	Total	
TIPO I Multifuncional Monocromática	25	26145	2615	28760	313740	31380	345120	1254960	125520	1380480	
TIPO II Multifuncional Monocromática	10	15667	1567	17234	188004	18804	206808	752016	75216	827232	
TIPO III Multifuncional Policromática	Preto e branco	4	90000	60000	150000	1080000	720000	1800000	4320000	2880000	7200000
	Colorido		9000	6000	15000	108000	72000	180000	432000	288000	720000
TIPO IV Multifuncional Policromática	Preto e branco	2	1250	500	1750	15000	6000	21000	60000	24000	84000
	Colorido		1250	500	1750	15000	6000	21000	60000	24000	84000

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

**3.4.1.** Não é tecnicamente viável o parcelamento da solução, sendo fundamental a adjudicação em grupo, dado que todos os bens e serviços agrupados estão intrinsecamente relacionados, pois não há possibilidade de fornecedores distintos se responsabilizarem pelos itens que são objeto deste Termo de Referência, tendo em vista que é materialmente impraticável que empresas diversas administrem a franquia, as páginas excedentes e se encarreguem de fornecer os equipamentos e todos os serviços acessórios (software, manutenção, suporte, insumos).

**3.4.2.** O outsourcing de impressão refere-se a uma solução integrada que visa um completo gerenciamento dos serviços de cópia e impressão, o que ficaria prejudicado caso dois ou mais fornecedores estivessem envolvidos.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

**3.5.1.** Suporte tecnológico adequado aos diversos setores do CMPA, a fim de cumprir a missão institucional desta Organização Militar.

**3.5.2.** Eficiência aos procedimentos administrativos atinentes às atividades-meio.

**3.5.3.** Fortalecimento da Governança de TIC, por meio da padronização e gestão da política de impressão do CMPA.

**3.5.4.** Racionalização dos trabalhos de impressão de documentos, a fim de obter ganhos de eficiência.

**3.5.5.** Redução dos custos de impressão.

## **4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. Requisitos de Negócio**

**4.1.1** Disponibilidade dos serviços de impressão, cópias e digitalização de documentos para atender às necessidades do Colégio Militar de Porto Alegre.

**4.1.2** Fornecimento contínuo dos insumos necessários, como toners e peças de reposição, exceto papel.

**4.1.3** Adoção de políticas de controle por meio de sistemas, como limitar o uso de impressão por usuário ou limitar as funcionalidades dos equipamentos.

**4.1.4** Elaboração de relatórios de impressão com possibilidades de filtro para usuários.

**4.1.5** Realizar impressão a partir de um computador/notebook via rede local.

**4.1.6** Favorecer o aprimoramento da gestão de TI em todos os níveis de impressão do Colégio Militar de Porto Alegre.

**4.1.7** Capacitação dos integrantes do sistema de impressão do Colégio Militar de Porto Alegre.

**4.1.8** Renovar o parque de impressão e cópia disponível no Colégio Militar de Porto Alegre.

### **4.2. Requisitos de Capacitação**

**4.2.1.** A CONTRATADA deverá ministrar o treinamento dos usuários para utilizarem os equipamentos que serão instalados, assim como capacitação nos sistemas que estiverem dentro do escopo da contratação.

**4.2.2.** Os treinamentos serão ministrados nos locais onde os equipamentos estiverem sendo implantados ou podem ser realizados por meio de videoaulas ou Ensino a Distância (EAD), desde que contemplem todas as exigências mínimas previstas nos treinamentos presenciais, tais quais: instruções para utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos dos equipamentos e sistemas disponibilizados.

**4.2.3.** O conteúdo programático dos treinamentos deve prever todas as funções necessárias para a correta operação e prestação dos serviços previstos por parte dos usuários.

**4.2.4.** Além disso, haverá um canal de comunicação direto entre o contratante e o fornecedor para esclarecimento de dúvidas.

### **4.3. Requisitos Legais**

**4.3.1.** Lei nº 8.666/1993.

**4.3.2.** Lei nº 8.248/1991.

**4.3.3.** Lei Complementar nº 123/2006.

**4.3.4.** Decreto nº 7.174/2010.

**4.3.5.** Decreto nº 7.404/2010.

**4.3.6.** Decreto nº 7.746/2012.

**4.3.7.** Decreto nº 10.024/2019.

**4.3.8.** Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010.

**4.3.9.** Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.

**4.3.10.** Documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão, expedida pelo órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

## **4.4. Requisitos de Manutenção**

### **4.4.1. Manutenções preventivas**

**4.4.1.1.** A fim de prevenir a ocorrência falhas de funcionamento nos itens componentes da solução, deverão ser planejadas e realizadas atividades periódicas de manutenção, tais como:

**4.4.1.1.1.** Verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas;

**4.4.1.1.2.** Limpeza e lubrificação;

**4.4.1.1.3.** Testes de funcionamento dos mecanismos e sistemas embarcados;

**4.4.1.1.4.** Ajustes e regulagens;

**4.4.1.1.5.** Reparo/eliminação de eventuais defeitos/não-conformidades encontradas durante a verificação, substituindo peças gastas ou defeituosas;

**4.4.1.1.6.** Instalação ou atualização de drivers, patches, kits de manutenção;

**4.4.1.2.** As atividades de manutenção deverão obedecer rigorosamente às recomendações do fabricante de cada item que compõe a solução de impressão, contidas na documentação técnica emitida por ele e nas normas técnicas porventura existentes sobre o tema.

### **4.4.2. Manutenções corretivas**

**4.4.2.1.** Constatada a ocorrência de defeito, vício ou falha em qualquer item que compõe a solução, deverão ser executados todos os ajustes, configurações, instalações de softwares, testes, substituição de peças e/ou componentes, backups e/ou restauração de dados necessários ao restabelecimento da solução ao seu perfeito funcionamento.

**4.4.2.2.** Os tempos máximos para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATANTE serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pela equipe de fiscalização do contrato ou por pessoa designada pelo Gestor do Contrato.

**4.4.2.2.1.** Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento.

**4.4.2.2.2.** Define-se como “Tempo de solução do problema”, o período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrados em documento de acompanhamento de abertura de chamados técnicos, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

**4.4.2.2.3.** Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado;

**4.4.2.3.** O técnico da empresa CONTRATADA fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando este registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela CONTRATANTE, que ficará com uma via desse relatório e procederá no fechamento do chamado.

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

### **4.4.3. Suporte técnico**

**4.4.3.1.** A CONTRATADA deverá prover suporte técnico necessário para garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços descritos neste Termo de Referência, bem como zelar pela resolução de possíveis incidentes no nível de serviço exigido, visando a não interrupção dos serviços contratados.

**4.4.3.2.** Caberá à CONTRATADA prover a instalação, remoção e configuração de impressoras, bem como fazer a reposição de insumos e peças que apresentarem defeitos, além de auxiliar os usuários na utilização dos equipamentos e serviços, e solucionar dúvidas.

- 4.4.3.3.** Caso sejam evidenciados incidentes que prejudiquem o correto funcionamento dos serviços prestados, a CONTRATANTE poderá acionar suporte técnico especializado com vias a solucionar o problema em questão.
- 4.4.3.4.** Toda solicitação de suporte emitida pela CONTRATANTE deverá ser registrada e controlada mediante uma Central de Suporte a ser disponibilizada pela CONTRATADA.
- 4.4.3.5.** A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada, assistência e suporte técnico, exclusivamente em relação ao escopo desta solução.
- 4.4.3.6.** A central poderá ser acionada por meio de sistema WEB (chat), ou por meio de ligação telefônica cujo número ou sistema WEB, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.
- 4.4.3.6.1.** É imprescindível que haja um canal de comunicação por meio de ligação telefônica.
- 4.4.3.7.** Todo chamado a ser aberto deverá conter, minimamente, o usuário solicitante, a localidade, o horário de abertura pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, a identificação da impressora, número de série do equipamento, a descrição do chamado e a solução aplicada.
- 4.4.3.8.** O suporte técnico deverá ser disponibilizado aos usuários dos serviços de impressão de segunda a sexta-feira, dias úteis (das 08:00 h às 18:00 h).
- 4.4.3.8.1.** Para atender às necessidades da CONTRATANTE este horário poderá ser alterado durante a prestação dos serviços, sendo necessária para isto, a comunicação formal entre as partes, o registro do novo horário por meio de ofício emitido pela CONTRATANTE e desde que a alteração não afete o valor do contrato.
- 4.4.3.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar todos e quaisquer recursos necessários para o amplo atendimento dos chamados técnicos, bem como para o cumprimento dos níveis de serviço determinados neste Termo de Referência.
- 4.4.3.10.** Os procedimentos de regulagem, reparos e quaisquer outros ajustes, técnicos ou não, dos equipamentos, que demandem a realização de impressões para a adequação do funcionamento dos equipamentos, não serão contabilizados como serviços executados para efeitos de pagamento pelo CONTRATANTE,
- 4.4.3.11.** O custo da operação do suporte técnico é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.4.3.12.** Quando houver necessidade de substituição de impressora, o novo equipamento fornecido (temporário/definitivo) pela CONTRATADA deverá prover todas as funcionalidades do hardware substituído, cabendo à CONTRATADA todas as customizações necessárias, assim como a suficiência dos consumíveis, se for o caso.
- 4.4.3.12.1.** Os drivers necessários ao funcionamento do novo equipamento, caso ainda não tenham sido fornecidos pela CONTRATADA, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE com antecedência mínima de um dia útil de maneira que, quando da instalação do equipamento, seja possível a realização dos testes relativos ao funcionamento do mesmo.
- 4.4.3.12.2.** O transporte, nas eventuais retiradas e devoluções do equipamento, correrão por conta da CONTRATADA e sob sua exclusiva responsabilidade, inclusive os serviços de desinstalação e reinstalação.
- 4.4.3.13.** O atendimento do suporte técnico deverá ser executado de acordo com as regras previstas neste termo de referência (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos) e ainda:
- 4.4.3.13.1.** As peças e componentes de substituição deverão ter especificação igual ou superior à peça a ser substituída.

**4.4.3.13.2.** Durante o período da contratação, será substituída sem ônus para a contratante, a parte ou peça defeituosa, salvo quando o defeito for provocado por uso inadequado dos equipamentos.

**4.4.3.13.3.** O equipamento deverá ser substituído, em definitivo por outro, com a mesma configuração ou superior, sem ônus para a CONTRATANTE, quando houver:

**4.4.3.13.3.1.** Três ou mais manutenções corretivas (com ou sem substituição de peças) em menos de 30 dias corridos.

**4.4.3.13.3.2.** Seis ou mais manutenções corretivas (com ou sem substituição de peças) em menos de 90 dias corridos.

**4.4.3.13.3.3.** Nove ou mais manutenções corretivas (com ou sem substituição de peças) durante o período contratual.

**4.4.3.13.4.** Para efetuar a substituição do equipamento discriminada na cláusula anterior, a CONTRATADA terá o prazo de 16 horas úteis, a contar da abertura do chamado referente à última manutenção corretiva, conforme o caso.

**4.4.3.14.** A CONTRATADA deverá realizar a reposição de suprimentos, antes do seu término. Em caso de indisponibilidade de impressão por falta de insumos, estes deverão ser repostos em até 2 (duas) horas corridas.

**4.4.4.** Em caso de defeitos no equipamento, falhas no servidor de impressão ou baixa qualidade nas condições do perfeito funcionamento do equipamento, deverá ser realizada manutenção em até **8 (oito) horas úteis**, a contar da abertura do chamado.

**4.4.4.1.** Caso a manutenção demande que a CONTRATADA efetue substituição de peça defeituosa, serão acrescidas 8 (oito) horas úteis a esse prazo.

**4.4.4.2.** Se o prazo estipulado (8h + 8h) não for suficiente para a substituição da peça defeituosa, a CONTRATADA deverá disponibilizar um equipamento reserva, do mesmo tipo do inoperante e que contenha especificações iguais ou de qualidade superior. Nesse caso, não serão aplicados os descontos na apuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA) – previstos na cláusula 7.3.11. deste Termo de Referência – desde que o equipamento reserva seja disponibilizado à CONTRATANTE antes de findar esse prazo (8h + 8h).

**4.4.4.3.** Quando da instalação, retirada, substituição ou remanejamento de equipamentos, a CONTRATADA deverá registrar prévia leitura física dos contadores, emitindo documento que conste a quantidade de páginas impressas, identificação completa do equipamento, inclusive o endereço IP designado, local de instalação e o departamento detentor do mesmo.

## **4.5. Requisitos Temporais**

**4.5.1.** Será firmado Termo de Contrato, com vigência de 48 meses, prorrogável por mais 12 meses (inciso II, art. 57, da Lei nº 8.666/1993), de modo a permitir a amortização completa do ativo e consequentemente a redução dos custos unitários por página, em conformidade com o documento de boas práticas.

**4.5.2.** O Prazo de início da prestação dos serviços/entrega dos equipamentos é de até **10 (dez) dias corridos**, contados do dia inicial da vigência contratual.

**4.5.3.** Para os fins deste Termo de Referência, define-se como ‘horas úteis’ o período compreendido entre 08:00h e 18:00h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.

**4.5.4.** O período de medição e faturamento abrangerá o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês a que se referir a prestação dos serviços.

## **4.6. Requisitos de Segurança**

**4.6.1.** Todo atendimento nas instalações da CONTRATANTE deve ser acompanhado por pessoal

técnico do órgão.

**4.6.2.** A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações da CONTRATANTE.

**4.6.3.** A CONTRATADA deverá informar com antecedência os dados do(s) funcionário(s) que irá(ão) comparecer às dependências do órgão.

**4.6.4.** Os profissionais em atendimento no ambiente da Contratante, deverão se apresentar devidamente identificados.

**4.6.5.** 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.

#### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

**4.7.1.** Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170/2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

**4.7.2.** Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

**4.7.3.** Para os bens de informática que serão utilizados nos serviços objeto deste Termo de Referência, cuja atividade de fabricação ou industrialização é enquadrada no Anexo I da Instrução Normativa IBAMA nº 6/2013, só será admitida a utilização de equipamentos cujo fabricante esteja regularmente registrado no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, instituído pelo, inciso II, artigo 17, da Lei nº 6.938/1981.

**4.7.4.** A logística reversa é de responsabilidade da contratada, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 7.404/2010, a IN SLTI/MP nº 1/2010 e o Decreto nº 7.746/2012.

**4.7.5.** A empresa contratada deverá fornecer o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação anteriormente citada.

**4.7.6.** 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 da instituição pública.”

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os equipamentos necessários, nas quantidades e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

##### 4.8.1.1. Funcionalidades básicas mínimas dos equipamentos a serem utilizados na solução:

<b>TIPO I – Impressora Monocromática</b> <b>Quantidade: 25</b>	
Tecnologia	Eletrofotográfica a seco (Laser/LED ou equivalente), monocromática
Função	<b>Impressora, Copiadora</b>
Velocidade de Impressão	Mínimo de 30 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Sistemas Operacionais Compatíveis:	Windows 10 ou superior e Linux
Frente e Verso (Duplex) Automático	Sim.
Gramatura de papel na(s) gaveta(s)	mínimo de 75 g/m <sup>2</sup>
Características de Papel	Carta, A4, B5, A5, A5, B6, A6, Executivo, Ofício Bandeja de alimentação para no mínimo 250 folhas Bandeja de saída para no mínimo 100 folhas
Tipos de Mídia Suportados	Papel Cartão, Etiquetas, Envelopes e Transparências
Voltagem	Voltagem 110/220 volts
Dispositivo economizador de energia	Sim
Interface com usuário e manual em português	Sim
Características de Conectividade	Interfaces interna Ethernet 10/100 Base-TX Drivers para Windows /Linux USB 2.0 de alta velocidade
Contador para impressão e/ou cópia	Sim

<b>TIPO II – Impressora Multifuncional Monocromática</b> <b>Quantidade: 10</b>	
Tecnologia	Eletrofotográfica a seco (Laser/LED ou equivalente), monocromática
Função	<b>Impressora, Copiadora, Scanner</b>
Velocidade de Impressão	Mínimo de 30 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Sistemas Operacionais Compatíveis:	Windows e Linux
Frente e Verso (Duplex) Automático	Sim.
Gramatura de papel na(s) gaveta(s)	mínimo de 75 g/m <sup>2</sup>
Características de Papel	Carta, A4, Ofício, transparência e envelope Bandeja de alimentação para no mínimo 250 folhas Bandeja de saída para no mínimo 100 folhas
Voltagem	Voltagem 110/220 volts

Dispositivo economizador de energia	Sim
Interface com usuário e manual em português	Sim
Características de Conectividade	Interfaces interna Ethernet 10/100 Base-TX Drivers para Windows /Linux USB 2.0 de alta velocidade
Contador para impressão e/ou cópia	Sim
Formato dos arquivos gerados pela digitalização	Pelo menos Joint Photographic Experts (JPEG ou JPG), Portable Document Format (PDF); digitalização para e-mail, USB ou PC
Tamanho do documento a ser digitalizado, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos - ADF	Papel até Ofício

<b>TIPO III – Impressora Multifuncional Policromática</b>	
<b>Quantidade: 4</b>	
Tecnologia	Eletrofotográfica a seco (Laser/LED ou equivalente), monocromática
Função	<b>Impressora, Copiadora, Scanner</b>
Velocidade de Impressão	Mínimo de 70 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Sistemas Operacionais Compatíveis:	Windows e Linux
Frente e Verso (Duplex) Automático	Sim
Gramatura de papel na(s) gaveta(s)	mínimo de 75 g/m <sup>2</sup>
Características de Papel	Carta, A4, Ofício, transparência e envelope Bandeja de alimentação para no mínimo 250 folhas Bandeja de saída para no mínimo 100 folhas
Voltagem	Voltagem 110/220 volts
Dispositivo economizador de energia	Sim
Interface com usuário e manual em português	Sim
Características de Conectividade	Interfaces interna Ethernet 10/100 Base-TX Drivers para Windows /Linux USB 2.0 de alta velocidade
Contador para impressão e/ou cópia	Sim
Formato dos arquivos gerados pela digitalização	Pelo menos Joint Photographic Experts (JPEG ou JPG), Portable Document Format (PDF); digitalização para e-mail, USB ou PC
Tamanho do documento a ser digitalizado, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos – ADF	Papel até Ofício
Sistema de Grampeamento/Alceamento	Sim (Alceamento/Empilhamento Eletrônico e grampeamento) compatível com a impressora



<b>TIPO IV – Impressora Multifuncional Policromática</b>	
<b>Quantidade: 2</b>	
Tecnologia	Eletrofotográfica a seco (Laser/LED ou equivalente), monocromática
Função	<b>Impressora, Copiadora, Scanner</b>
Velocidade de Impressão	Mínimo de 40 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Sistemas Operacionais Compatíveis:	Windows e Linux
Frente e Verso (Duplex) Automático	Sim
Gramatura de papel na(s) gaveta(s)	mínimo de 75 g/m <sup>2</sup>
Características de Papel	Carta, A4, Ofício, transparência e envelope Bandeja de alimentação para no mínimo 250 folhas Bandeja de saída para no mínimo 100 folhas
Voltagem	Voltagem 110/220 volts
Dispositivo economizador de energia	Sim
Interface com usuário e manual em português	Sim
Características de Conectividade	Interfaces interna Ethernet 10/100 Base-TX Drivers para Windows/Linux USB 2.0 de alta velocidade
Contador para impressão e/ou cópia	Sim
Formato dos arquivos gerados pela digitalização	Pelo menos Joint Photographic Experts (JPEG ou JPG), Portable Document Format (PDF); digitalização para e-mail, USB ou PC
Tamanho do documento a ser digitalizado, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos - ADF	Papel até Ofício

**4.8.1.2.** Os equipamentos deverão possuir todos os softwares previstos pelo seu fabricante, que permitam a plena execução das atividades de impressão, reprodução de cópias e scanner.

**4.8.1.3.** Os equipamentos deverão possuir os softwares que permitam, na função scanner, salvar o documento no computador do operador ou em pasta geral na rede do CMPA.

**4.8.1.4.** As impressoras devem possuir, ainda, as seguintes características:

**4.8.1.4.1.** Permitir impressão segura (liberação mediante de senha).

**4.8.1.4.2.** Possuir recurso de contabilização de páginas copiadas/impressas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente copiados/impressos, possibilitando a auditagem dos serviços.

**4.8.1.4.3.** Permitir digitalização monocromática e policromática para pasta compartilhada via rede, e-mail, PC via USB e FTP sem a necessidade de utilização de software externo.

**4.8.1.4.4.** Permitir o cadastramento de no mínimo 20 usuários por equipamento.

**4.8.1.4.5.** Digitalizar nos formatos JPG, TIFF, PDF e PDF pesquisável.

**4.8.1.4.5.1.** O tamanho dos documentos a serem digitalizados, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos - ADF, poderão ser dos tamanhos A4, Carta e Ofício.

**4.8.1.4.6.** Suporte à resolução ótica mínima para cópia e digitalização de 600x600 dpi.

**4.8.1.5.** As exigências técnicas, acima dispostas, tomaram como parâmetro a demanda média de trabalhos de impressão a que os equipamentos serão submetidos.

**4.8.2.** A empresa contratada deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado.

**4.8.3.** Deverá ser fornecida solução corporativa de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) em língua portuguesa, embarcado em todas as multifuncionais ou baseado em servidor sem aplicativos instalados nas estações dos usuários e deve gerar arquivos com o padrão PDF/A pesquisável, permitindo o envio do documento para pastas na rede. A licença de uso da solução de OCR deverá permitir o uso sem limite do número de usuários, sem custo adicional para o CMPA.

**4.8.4.** Toda a solução fornecida (composta por softwares, *drivers*, equipamentos, entre outros) deverá ser compatível com os sistemas operacionais Windows 10 ou superior e Ubuntu 16 ou superior.

**4.8.5.** Todos os equipamentos deverão ter tecnologia laser ou led, para os recursos de cópia e impressão, além do recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para a comparação dos resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos e copiados, possibilitando a auditagem dos serviços não relacionados à digitalização.

**4.8.6.** Todas as especificações do objeto referem-se a requisitos mínimos, podendo o licitante ofertar equipamentos com características e qualidade superior.

**4.8.6.1.** Entretanto, não serão aceitas posteriores solicitações de substituição dos equipamentos cuja justificativa seja de fornecimento de equipamentos com especificação superior ao que foi demandado pela Administração.

#### **4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

Não é o caso.

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

**4.9.1.** Todos os equipamentos deverão ser nominados de acordo com o local de sua instalação.

**4.9.2. O Prazo de início da prestação dos serviços/entrega dos equipamentos é de até 10 (dez) dias corridos, contados do dia inicial da vigência contratual.**

**4.9.2.1.** Como “entrega dos equipamentos” entende-se a disponibilização da totalidade de multifuncionais, instaladas nos locais determinados pela Seção de Informática do CMPA, com todos os acessórios, periféricos, peças e insumos necessários à sua plena funcionalidade, incluindo-se os softwares exigidos para funcionamento e gerenciamento.

**4.9.2.2.** A entrega dos equipamentos deverá ser previamente comunicada à Seção de Informática da CONTRATANTE, com, no mínimo, 2 (dois) dias de antecedência.

**4.9.2.3.** A entrega deverá ser planejada, pois não há um local para armazenamento de todos os equipamentos no CMPA e ao efetuarem a entrada, devem ser alocados nos setores onde serão utilizados.

**4.9.2.4.** A entrega ocorrerá com todos os custos por conta da CONTRATADA.

**4.9.2.5.** A disponibilização dos equipamentos nos setores é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, bem como quaisquer remanejamentos.

**4.9.3.** Os serviços serão prestados no Colégio Militar de Porto Alegre, Avenida José Bonifácio, nº 363, Bairro Farroupilha, CEP 90040-130, Porto Alegre – RS.

**4.9.3.1.** A implantação da solução, inclusive os procedimentos de instalação dos equipamentos, deverá ser efetuada de 2ª a 6ª feira (somente em dias úteis) das 09h30min às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

**4.9.3.2.** Os equipamentos poderão ser instalados em qualquer ponto das dependências da CONTRATANTE.

**4.9.3.3.** A fim de adequar a prestação dos serviços a possíveis demandas futuras, a CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a mudança do local de instalação das máquinas, desde que tal local se encontre, à época da solicitação, dentro das suas dependências. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para efetivar essas alterações, contados do recebimento de sua solicitação formal.

**4.9.4.** Qualquer instalação, remoção ou realocação de equipamentos deve, obrigatoriamente, ser registrada e precedida de solicitação formal, que deve conter minimamente:

**4.9.4.1.** Data da solicitação.

**4.9.4.2.** Tipo de equipamento.

**4.9.4.3.** Local de instalação, remoção ou realocação.

**4.9.4.4.** Responsável pela demanda.

**4.9.4.5.** Prazo para atendimento.

#### **4.11. Requisitos de Garantia**

**4.10.1.** Os bens deverão ter prazo de garantia pelo fabricante ou fornecedor, prevalecendo o que for maior.

**4.10.2.** A garantia de atualização dos softwares que compõe a solução ocorrerá por conta da CONTRATADA e deverá ser válida por todo o período de vigência do contrato.

#### **4.12. Requisitos de Segurança da Informação**

**4.11.1.** 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.

**4.11.2.** Com relação à gestão do *software* de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não possibilitando a manipulação dos dados de bilhetagem por parte dele.

**4.11.3.** Quando houver substituição do equipamento e também ao término do contrato, as informações contidas nos seus respectivos HDs deverão ser apagadas, ainda nas dependências da CONTRATANTE, acompanhado de militar designado para esse fim, sendo vedada a retirada de qualquer equipamento sem a realização desse procedimento.

## **5 – RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

**5.1.1.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, nomeando Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato, os quais deverão anotar 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.

**5.1.2.** 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.

**5.1.3.** Encaminhar formalmente as demandas, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

**5.1.4.** Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

**5.1.5.** Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

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

**5.1.7.** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

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

**5.1.9.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

**5.1.9.1.** Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

**5.1.9.2.** Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas.

**5.1.9.3.** Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens

**5.1.10.** Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

**5.1.11.** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

**5.1.12.** Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

**5.1.13.** 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.

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

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

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

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- a) Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) 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;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre

que considerar a medida necessária;

- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- h) 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;

## **6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Rotinas de Execução**

#### **6.1.1. Reunião inicial**

**6.1.1.1.** A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa contratada e o CMPA. Esta reunião deverá ocorrer em até 3 (três) dias corridos após a assinatura do contrato. O agendamento desta reunião é responsabilidade do Gestor do Contrato. Nesta reunião, que contará com a presença do fiscal do contrato, preposto e demais representantes da CONTRATADA, serão tratados os seguintes assuntos:

**6.1.1.1.1.** Apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da contratada.

**6.1.1.1.2.** Entrega, por parte da contratada, do:

**6.1.1.1.2.1.** Termo de Compromisso (APÊNDICE I).

**6.1.1.1.2.2.** Termo de Ciência (APÊNDICE II).

**6.1.1.1.2.3.** Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental.

**6.1.1.1.3.** Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

**6.1.1.1.4.** Requisitos operacionais para a implantação da solução de bilhetagem e do gerenciamento de impressão.

#### **6.1.2. Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

**6.1.2.1.** Trata-se de serviço comum de TIC, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

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

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

**6.1.2.4.** Será de responsabilidade da contratada todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: o 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 (exceto papel).

**6.1.2.5.** A CONTRATADA deverá supervisionar permanentemente, por meio de monitoramento pró-ativo, o parque instalado e realizar a devida detecção e correção de

eventuais falhas, alertando a necessidade de substituição de insumos, quando for o caso.

**6.1.2.6.** Para cada modo de impressão/tipo de equipamento, serão estabelecidas franquias mensais de páginas, conforme demonstrado na tabela constante na item 3.3.8. deste Termo de Referência.

**6.1.2.6.1.** Haverá um valor fixo mensal para a franquia de páginas, sob o regime de comodato.

**6.1.2.7.** Além disso, fixa-se um valor unitário para páginas excedentes à franquia, por modo de impressão/tipo de equipamento, que deve ser inferior ao valor unitário de página impressa dentro da franquia mensal.

**6.1.2.8.** Haverá uma compensação semestral da franquia, conforme planilha constante no APÊNDICE III, que ocorrerá da seguinte maneira:

**6.1.2.8.1.** A compensação será baseada na franquia mensal – soma das franquias dos tipos de equipamentos, separando-se as impressões monocromáticas e policromáticas.

**6.1.2.8.2.** 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.

**6.1.2.8.3.** A cada mês, para fins de faturamento, haverá a apuração mensal do saldo.

**6.1.2.8.4.** Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL.

**6.1.2.8.5.** Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), deverá ser pago a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

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

**6.1.2.8.6.1.** Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, o contrato será aditivado, visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

**6.1.2.8.7.** Durante a compensação ao final de cada semestre contratual, são previstos cinco cenários possíveis de ocorrer, dentro de duas situações principais, com a respectiva forma de cálculo, conforme exemplificado a seguir:

LEGENDA		
$\Sigma F$	Somatório das Franquias Mensais (em páginas)	*Franquia Mensal = somas das franquias individuais dos tipos de equipamentos, separando-se monocromáticas e policromáticas
$\Sigma P$	Somatório das páginas produzidas (em páginas)	
$\Sigma VE$	Somatório Valor Excedente (em R\$)	
$\Delta Exc$	Delta Excedente (em páginas)	$\Delta Exc = \Sigma P - \Sigma F$ (diferença entre o somatório produzido e o somatório das franquias no semestre)
Valor $\Delta Exc$	Valor Delta Excedente (em R\$)	Valor $\Delta Exc = \Delta Exc * Valor Unitário Excedente$
Redução	Valor da Redução (em R\$)	Valor da Redução = $\Sigma VE - Valor Delta Excedente$
Novo Valor a ser pago (em R\$)		Novo Valor a ser pago = Valor mensal do último mês da apuração semestral - Valor da Redução

**6.1.2.8.7.1. Situação 1:**  $\Sigma F \geq \Sigma P$ , ou seja, se o somatório das franquias mensais ( $\Sigma F$ , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for igual ou maior que o somatório de páginas produzidas ( $\Sigma P$ ) dentro do respectivo semestre:

a) **Cenário 1** – Caso o volume produzido no semestre **seja inferior** à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação pois não há geração de excedente.

**CENÁRIO 1 - ( $\Sigma F > \Sigma P$ )** O volume produzido no semestre é menor que o somatório das franquias mensais para o semestre. Não há redução, haja vista não ter havido excedente no período da compensação.

	Franquia Mensal	Produzido	Valor Franquia	Valor Excedente	Valor Pago			
Mês 1	6000	4500	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 2	6000	4500	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 3	6000	5000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 4	6000	5500	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 5	6000	5500	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00	Redução		
Mês 6	6000	5000	R\$ 600,00	R\$ -	<del>R\$ 600,00</del>	R\$ -	Novo Valor a ser pago	R\$ 600,00 ( $\Sigma P / \Sigma F$ )
<b>Total</b>	<b>36000</b>	<b>30000</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>	<b>R\$ -</b>	<b>Total a ser pago</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>		<b>83%</b>
$\Delta$ Exc		-6000						
Valor $\Delta$ Exc		R\$ -						

Obs.: Nesse caso, como além da franquia não ter sido atingida em nenhum mês e o produzido menor que a franquia para o respectivo semestre. Sendo assim, o dimensionamento do contrato deve ser reavaliado

b) **Cenário 2** – Caso haja produção de excedente em alguns meses, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, mediante a aplicação da fórmula:

$$\text{Novo Valor a ser pago} = \text{Valor do último mês (da compensação semestral)} - \text{Valor da Redução}$$

**CENÁRIO 2 - ( $\Sigma F > \Sigma P$ )** Órgão supera a franquia mensal em alguns meses, mas o somatório de páginas produzidas é inferior ao somatório das franquias mensais no período de compensação. Entretanto há redução, pois houve excedente de páginas no período ( $\Sigma VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc} > 0$ )

	Franquia Mensal	Produzido	Valor Franquia	Valor Excedente	Valor Pago			
Mês 1	6000	4000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 2	6000	4500	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 3	6000	5000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 4	6000	6000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 5	6000	7500	R\$ 600,00	R\$ 105,00	R\$ 705,00	Redução		
Mês 6	6000	8000	R\$ 600,00	R\$ 140,00	<del>R\$ 740,00</del>	R\$ -285,00	Novo Valor a ser pago	R\$ 495,00 ( $\Sigma P / \Sigma F$ )
<b>Total</b>	<b>36000</b>	<b>35000</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>	<b>R\$ 245,00</b>	<b>Total a ser pago</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>		<b>97%</b>
$\Delta$ Exc		-1000						
Valor $\Delta$ Exc		R\$ -						

Obs.: como  $\Delta \text{ Exc} < 0$ , não existe Valor  $\Delta \text{ Exc}$

c) **Cenário 3** – Esse cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior, onde o **Valor da Redução** seja superior ao valor do último mês do semestre contratual. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior. Entretanto, será emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para que o fornecedor faça a devida compensação do pagamento. O contratante pode optar por finalizar a compensação no próximo semestre (ou seja, sem recolhimento de GRU e deixando restos a compensar para o próximo semestre), devendo fazer a compensação no primeiro mês subsequente, atentando-se, neste caso, ao correto procedimento contábil para abatimento do valor da compensação proveniente de semestre anterior.

**CENÁRIO 3 - ( $\Sigma F > \Sigma P$ )** Órgão supera a franquia em alguns meses e o somatório do volume produzido é inferior ao somatório das franquias mensais no semestre, todavia o Novo Valor a ser pago no último mês da compensação semestral é menor que o valor da franquia (Opção recolhimento GRU)

	Franquia Mensal	Produzido	Valor Franquia	Valor Excedente	Valor Pago			
Mês 1	6000	1000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 2	6000	9500	R\$ 600,00	R\$ 245,00	R\$ 845,00			
Mês 3	6000	8000	R\$ 600,00	R\$ 140,00	R\$ 740,00			
Mês 4	6000	1000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00			
Mês 5	6000	9500	R\$ 600,00	R\$ 245,00	R\$ 845,00	Redução		
Mês 6	6000	6000	R\$ 600,00	R\$ -	<del>R\$ 600,00</del>	R\$ -630,00	Novo Valor a ser pago	GRU -R\$ 30,00 ( $\Sigma P / \Sigma F$ )
<b>Total</b>	<b>36000</b>	<b>35000</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>	<b>R\$ 630,00</b>	<b>Total a ser pago</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>		<b>97%</b>
$\Delta$ Exc		-1000						
Valor $\Delta$ Exc		R\$ -						

Obs.: como  $\Delta \text{ Exc} < 0$ , não existe Valor  $\Delta \text{ Exc}$



**6.1.2.8.7.2 Situação 2:  $\Sigma F < \Sigma P$** , ou seja, se o somatório das franquias mensais ( $\Sigma F$ , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for menor que o somatório de páginas produzidas ( $\Sigma P$ ) no respectivo semestre:

a) **Cenário 4** – Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas **seja superior** ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao Valor delta Excedente ( $\Sigma VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc}$ ) = 0, então não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

CENÁRIO 4 - ( $\Sigma F < \Sigma P$ ) Órgão na maioria dos meses supera a franquia, o somatório do volume produzido no período da compensação é maior que o somatório das franquias mensais, entretanto não há Redução, pois o Valor do Excedente é igual ao Valor delta excedente ( $\Sigma VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc}$ ) = 0

	Franquia Mensal	Produzido	Valor Franquia	Valor Excedente	Valor Pago		
Mês 1	6000	7000	R\$ 600,00	R\$ 70,00	R\$ 670,00		
Mês 2	6000	6500	R\$ 600,00	R\$ 35,00	R\$ 635,00		
Mês 3	6000	6000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00		
Mês 4	6000	6000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00		
Mês 5	6000	7500	R\$ 600,00	R\$ 105,00	R\$ 705,00	Redução	Novo Valor a ser pago
Mês 6	6000	8000	R\$ 600,00	R\$ 140,00	R\$ 740,00	R\$ 740,00	R\$ 740,00
<b>Total</b>	<b>36000</b>	<b>41000</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>	<b>R\$ 350,00</b>	<b>Total a ser pago</b>	<b>R\$ 3.950,00</b>	<b>(<math>\Sigma P / \Sigma F</math>) 114%</b>
$\Delta \text{ Exc}$		5000					
Valor $\Delta \text{ Exc}$		R\$ 350,00					

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 ( $\Sigma VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc}$ ) > 0, a compensação ocorrerá 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.**

CENÁRIO 5 - ( $\Sigma F < \Sigma P$ ) Órgão supera a franquia em alguns meses e o somatório do volume produzido supera o somatório das franquias mensais no período de compensação. Há Redução, haja vista que o Valor do Excedente gerado é maior que o Valor delta Excedente ( $\Sigma VE - \text{Valor Delta Excedente}$ ) > 0

	Franquia Mensal	Produzido	Valor Franquia	Valor Excedente	Valor Pago		
Mês 1	6000	3500	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00		
Mês 2	6000	6500	R\$ 600,00	R\$ 35,00	R\$ 635,00		
Mês 3	6000	6000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00		
Mês 4	6000	5000	R\$ 600,00	R\$ -	R\$ 600,00		
Mês 5	6000	7500	R\$ 600,00	R\$ 105,00	R\$ 705,00	Redução	Novo Valor a ser pago
Mês 6	6000	8000	R\$ 600,00	R\$ 140,00	R\$ 740,00	R\$ 740,00	R\$ 495,00
<b>Total</b>	<b>36000</b>	<b>36500</b>	<b>R\$ 3.600,00</b>	<b>R\$ 280,00</b>	<b>Total a ser pago</b>	<b>R\$ 3.635,00</b>	<b>(<math>\Sigma P / \Sigma F</math>) 101%</b>
$\Delta \text{ Exc}$		500					
Valor $\Delta \text{ Exc}$		R\$ 35,00					

**6.1.1.2.** Será firmado Termo de Contrato, com vigência de 48 meses, prorrogável por mais 12 meses (inciso II, art. 57, da Lei nº 8.666/1993), de modo a permitir a amortização completa do ativo e consequentemente a redução dos custos unitários por página, em conformidade com o documento de boas práticas.

**6.1.1.3.** A empresa contratada deverá disponibilizar e instalar, em cada equipamento, servidor de impressão, o qual deverá possuir um *software* de bilhetagem para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Ressalta-se que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

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

**6.1.1.5.** O *software* deve ser instalado pela contratada nas dependências do CMPA e deve ser compatível com Windows e Linux.



**6.1.1.6.** Com relação à gestão do *software* de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não possibilitando a manipulação dos dados de bilhetagem por parte dele.

**6.1.1.7.** O *software* de bilhetagem deve possuir integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como *Microsoft Active Directory* ou *OpenLDAP* (*Samba4*), de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.

**6.1.1.8.** O *software* de bilhetagem deve possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilite também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários.

**6.1.1.8.1.** Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.

**6.1.1.8.2.** Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras.

**6.1.1.9.** O *software* de bilhetagem deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados.

**6.1.1.10.** Deverá permitir a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua filtros:

**6.1.1.10.1.** Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc.

**6.1.1.10.2.** Por equipamento.

**6.1.1.10.3.** Por centro de custo.

**6.1.1.10.4.** Por usuário e por grupo de usuários.

**6.1.1.10.5.** Por tamanho de papel.

**6.1.1.10.6.** Por tipo de impressão: monocromática, policromática.

**6.1.1.10.7.** Por modo de impressão: modo econômico, modo normal.

**6.1.1.10.8.** Por sigilo de documento: quantidade de impressões classificadas como sigilosas/confidenciais por usuário.

**6.1.1.11.** O *software* deverá permitir a implementação de restrição ao uso de cores e forçar a impressão em *duplex*, por usuário e grupo de usuários.

**6.1.1.12.** O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.

**6.1.1.13.** O *software* de bilhetagem deverá permitir o armazenamento, de forma compactada, das primeiras páginas de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando eventuais auditorias internas.

## **6.1.2. Prazos, horários e local de entrega/prestação dos serviços**

**6.1.2.1. O Prazo de início da prestação dos serviços/entrega dos equipamentos é de até 10 (dez) dias corridos, contados do dia inicial da vigência contratual.**

**6.1.2.1.1.** Como “entrega dos equipamentos” entende-se a disponibilização da totalidade de impressoras, instaladas nos locais determinados pela Seção de Informática do CMPA, com todos os acessórios, periféricos, peças e insumos necessários sua plena funcionalidade, incluindo-se os softwares exigidos para funcionamento e gerenciamento.

**6.1.2.1.2.** A entrega dos equipamentos deverá ser previamente comunicada ao setor de tecnologia de informação da CONTRATANTE, com, no mínimo, 2 (dois) dias de antecedência.

**6.1.2.2.** Os serviços serão prestados no Colégio Militar de Porto Alegre, Avenida José Bonifácio, nº 363, Bairro Farroupilha, CEP 90040-130, Porto Alegre – RS.

**6.1.2.2.1.** A implantação da solução, inclusive os procedimentos de instalação dos equipamentos, deverá ser efetuada de 2ª a 6ª feira (somente em dias úteis) das 09h30min às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.

**6.1.2.2.2.** Os equipamentos poderão ser instalados em qualquer ponto das dependências da CONTRATANTE.

**6.1.2.3.** A fim de adequar a prestação dos serviços a possíveis demandas futuras, a CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a mudança do local de instalação das máquinas, desde que tal local se encontre, à época da solicitação, dentro das suas dependências. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para efetivar essas alterações, contados do recebimento de sua solicitação formal.

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

EQUIPAMENTO		ESTIMATIVA DE CÓPIA/ IMPRESSÃO									
TIPO	QTD	Mensal			Anual			48 Meses			
		Franquia	Excedente	Total	Franquia	Excedente	Total	Franquia	Excedente	Total	
TIPO I Multifuncional Monocromática	25	26145	2615	28760	313740	31380	345120	1254960	125520	1380480	
TIPO II Multifuncional Monocromática	10	15667	1567	17234	188004	18804	206808	752016	75216	827232	
TIPO III Multifuncional Policromática	Preto e branco	4	90000	60000	150000	1080000	720000	1800000	4320000	2880000	7200000
	Colorido		9000	6000	15000	108000	72000	180000	432000	288000	720000
TIPO IV Multifuncional Policromática	Preto e branco	2	1250	500	1750	15000	6000	21000	60000	24000	84000
	Colorido		1250	500	1750	15000	6000	21000	60000	24000	84000

## 6.3. Mecanismos formais de comunicação

**6.3.1.** A comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE dar-se-á entre o representante legal ou preposto formalmente indicado e os representantes designados pela Administração para fiscalizar e acompanhar a execução contratual.

**6.3.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada, assistência e suporte técnico, exclusivamente em relação ao escopo da solução.

**6.3.3.** Deverá haver a possibilidade de abertura de chamados técnicos mediante os seguintes canais de comunicação:

**6.3.3.1.** Telefone – de segunda a sexta-feira, dias úteis (das 08:00 h às 18:00 h).

**6.3.3.2.** Página *web* (internet).

**6.3.3.3.** Endereço eletrônico de e-mail.

**6.3.4.** É imprescindível que haja um canal de comunicação por meio de ligação telefônica.

## 6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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.

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 APÊNDICES I e II deste Termo de Referência.

## 7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1. Critérios de Aceitação

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

**7.1.1.1.** No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

**7.1.1.2.** O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização, após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

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

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

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

**7.1.1.2.2.** No prazo de até 10 dias corridos, a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o fiscal técnico ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado, em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

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

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

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

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

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

**7.1.2.3.** Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos procedimentos previstos nas cláusulas 7.3. e 7.4.1. deste Termo de Referência.

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

**7.1.4.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## **7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção**

**7.2.1.** O fiscal técnico, ao receber os equipamentos, fará avaliação do estado de conservação física.

**7.2.2.** Finalizada a instalação dos equipamentos, o fiscal, junto com representante técnico da contratada, realizará testes de impressão/cópias para avaliar se estão em boas condições de uso.

**7.2.2.1.** Os contadores utilizados no sistema de controle de cópias, somente serão inicializados após concluídos os testes de impressão/cópias.

**7.2.3.** Será de responsabilidade do fiscal técnico a auditoria dos valores.

## **7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

**7.3.1.** O atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços será obtido apurando a Nota Mensal de Avaliação (NMA) considerando os Tipos de Incidentes, Prazos de Atendimento e Pontos dos Níveis de Serviços.

**7.3.2.** Para a execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da contratada, desde que substituídos por outros com configuração igual ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

**7.3.3.** Quando houver atraso na execução dos serviços de manutenção, a contratada poderá encaminhar ao Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, justificativa por escrito, tecnicamente embasada, pelo atraso na execução dos serviços de manutenção, no prazo máximo de 2 dias úteis após início do atendimento. Caso a justificativa de atraso apresentada pela contratada seja aceita, o prazo para solução será suspenso, para fins de apuração da NMA. Caso a justificativa de atraso apresentada no cronograma pela contratada seja rejeitada, o prazo inicial de abertura do chamado permanecerá o constante na abertura do chamado.

**7.3.4.** Mensalmente, a CONTRATANTE realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará NMA, sempre considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos neste documento, considerando registros próprios de reclamações de usuários da CONTRATANTE.

**7.3.5.** A classificação de uma solicitação de solução de um incidente deverá estar de acordo com o estabelecido na tabela abaixo:

<b>CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE SOLUÇÃO DE INCIDENTE</b>	
<b>URGÊNCIA</b>	<b>TIPO DE INCIDENTE</b>
<b>ALTA</b>	- Parada total dos equipamentos: Impressora e/ou servidor de impressão - Parada total do software de bilhetagem - Parada total ou parcial dos equipamentos em locais prioritários definidos pela CONTRATANTE.
<b>MÉDIA</b>	- Parada do equipamento por falta de suprimento (exceto papel) - Atolamento de papel - Parada dos equipamentos por falta de conexão com a rede de dados - Mancha no papel - Papel amassando
<b>BAIXA</b>	- Alerta dos equipamentos por baixo nível de suprimento (exceto papel) - Remanejamento de equipamentos - Configuração de equipamentos, Perfil, e-mail de scanner, driver

**7.3.6.** Para a solução de problemas, a contratada deverá respeitar os prazos máximos descritos neste Termo de Referência.

**7.3.7.** A CONTRATANTE acionará a CONTRATADA, informando a classificação, tipo do incidente e a localização física do equipamento. A partir da abertura do chamado, será iniciada a contagem do prazo de atendimento.

**7.3.7.1.** Define-se como “prazo de atendimento” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento.

**7.3.7.2.** A contratada deve fornecer acesso aos dados de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relacionadas ao Contrato.

**7.3.8.** Para os atendimentos, fica estabelecido o horário de 8h00 a 18h00, de segunda a sexta-feira, somente dias úteis.

**7.3.8.1.** Caso sejam necessários atendimentos durante finais de semana ou feriados, esses deverão ser agendados.

**7.3.9.** O prazo máximo para a solução do incidente com troca de peça será contabilizado a partir da identificação da chegada do técnico ao local de atendimento.

**7.3.9.1.** Define-se como “prazo para a solução”, o período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrados em documento de acompanhamento de abertura de chamados técnicos, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

**7.3.10.** Entende-se por “solução do incidente”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado.

**7.3.11.** Em caso de não cumprimento dos prazos determinados, serão aplicados os seguintes descontos na apuração da NMA:

<b>DESCONTOS NA APURAÇÃO DA NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)</b>		
<b>ATENDIMENTO/ SOLUÇÃO</b>	<b>URGÊNCIA</b>	<b>PONTOS A PERDER NA NMA</b>

Atendimento a incidente	Alta	0,2 ponto na primeira meia hora útil de atraso e mais 0,2 ponto para cada meia hora útil de atraso subsequente
	Média	0,1 ponto na primeira meia hora útil de atraso e mais 0,1 ponto para cada meia hora útil de atraso subsequente
	Baixa	0,05 ponto na primeira meia hora útil de atraso e mais 0,05 ponto para cada meia hora útil de atraso subsequente
Solução do incidente SEM troca de peça	Alta	0,2 ponto para cada hora útil de atraso
	Média	0,1 ponto para cada hora útil de atraso
	Baixa	0,05 ponto para cada hora útil de atraso
Solução do incidente COM troca de peça ou substituição de equipamento	Alta	0,2 ponto por dia útil de atraso
	Média	0,1 ponto por dia útil de atraso
	Baixa	0,05 ponto por dia útil de atraso

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

**7.3.13.** A NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) será calculada pela seguinte equação:

$$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\Sigma \text{Pontos perdidos})$$

**7.3.14.** A  $NMA \geq 9$  equivalerá ao Nível Mínimo de Serviço Exigido.

**7.3.15.** Ao término de cada mês, será realizada a conferência dos níveis de serviço alcançados.

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

**7.4.1.** A CONTRATANTE executará glosa, sem prejuízo das sanções cabíveis, de acordo a tabela a seguir:

<b>TABELA DE GLOSA</b>	
<b>NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO</b>	<b>GLOSA</b>
$NMA \geq 9$	Não há abatimento
$9 > NMA \geq 8$	Abatimento de 1% na fatura mensal
$8 > NMA \geq 7$	Abatimento de 2,5% na fatura mensal
$7 > NMA \geq 6$	Abatimento de 5% na fatura mensal
$6 > NMA \geq 5$	Abatimento de 10% na fatura mensal

**7.4.2.** Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/2002, a CONTRATADA que:

**7.4.2.1.** Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

**7.4.2.2.** Ensejar o retardamento da execução do objeto.

**7.4.2.3.** Falhar ou fraudar na execução do contrato.

**7.4.2.4.** Comportar-se de modo inidôneo.

#### **7.4.2.5. Cometer fraude fiscal.**

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

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

**7.4.3.2.** Multa de:

**7.4.3.2.1.** 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

**7.4.3.2.2.** 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.

**7.4.3.2.3.** 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

**7.4.3.2.4.** 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

**7.4.3.2.5.** 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.

**7.4.3.3.** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

**7.4.3.4.** Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

**7.4.3.4.1.** A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista nesta cláusula também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa na cláusula 7.4.2. deste Termo de Referência.

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

**7.4.4.** As multas poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as demais sanções, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.

**7.4.5.** As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

#### **Tabela 1**

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

**Tabela 2**

<b>INFRAÇÃO</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>GRAU</b>
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do Fiscal do Contrato, por ocorrência;	02
6	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Fiscal do Contrato, por item e por ocorrência;	03
7	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01

**7.4.8.** Também ficam sujeitas às penalidades dos incisos III e IV, art. 87, da Lei nº 8.666/1993, as empresas ou profissionais que:

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

**7.4.8.2.** Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

**7.4.8.3.** Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

**7.4.9.** 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 8.666/1993 e, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/1999.

**7.4.10.** As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

**7.4.10.1.** Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**7.4.11.** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela



conduta do licitante, a União poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**7.4.12.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**7.4.13.** Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo, necessárias à apuração da responsabilidade da empresa, deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

**7.4.14.** A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

**7.4.15.** O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

**7.4.16.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **7.5. Do Pagamento**

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

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

**7.5.2.** A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

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

**7.5.3.1.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 3/2018.

**7.5.4.** 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:

**7.5.4.1.** O prazo de validade.

**7.5.4.2.** A data da emissão.

**7.5.4.3.** Os dados do contrato e do órgão contratante.

**7.5.4.4.** O período de prestação dos serviços.

**7.5.4.5.** O valor a pagar.

**7.5.4.6.** Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**7.5.5.** 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 me-

didat saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

**7.5.6.** Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

**7.5.6.1.** Não produziu os resultados acordados.

**7.5.6.2.** Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

**7.5.6.3.** Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

**7.5.8.1.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

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

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

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

**7.5.9.** 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 SEGES/MP nº 3/2018.

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

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

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

**7.5.12.** 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.** Mediante pesquisa de preços realizada em consonância com o art. 20 da IN SGD/ME nº 1/2019 e seguindo o previsto na IN SEGES/ME nº 73/2020, estabelecem-se os seguintes valores máximos aceitáveis:

Grupo	Item	Descrição do Bem ou Serviço	CATSER	Qtde	Métrica ou Unidade	Valor Unitário Máximo Aceitável (R\$)	Valor Máximo Aceitável – 48 Meses (R\$)
1	1	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO I (franquia de 26145 páginas)	26743	48	Mês	1.830,15	87.847,20
	2	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático – excedente a franquia sem papel – Equipamento TIPO I	26654	125520	Página	0,04	5.020,80
	3	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO II (franquia de 15667 páginas)	26743	48	Mês	1.096,69	52.641,12
	4	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4	26654	75216	Página	0,04	3.008,64

	monocromático – excedente a franquia sem papel – Equipamento TIPO II						
5	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO III ( franquia de 90000 páginas)	26751	48	Mês	6.300,00	302.400,00	
6	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático – excedente a franquia sem papel - Equipamento TIPO III	26654	2880000	Página	0,04	115.200,00	
7	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático - dentro da franquia sem papel – Equipamento TIPO III ( franquia de 9000 páginas)	26786	48	Mês	6.840,00	328.320,00	
8	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático – excedente à franquia sem papel - Preto e Branco – Equipamento TIPO III	26697	288000	Página	0,31	89.280,00	
9	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático - dentro da franquia sem papel - Equipamento TIPO IV ( franquia de 1250 páginas)	26743	48	Mês	87,50	4.200,00	
10	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 monocromático – excedente a franquia sem papel - Equipamento TIPO IV	26654	24000	Página	0,04	960,00	
11	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático - dentro da franquia sem papel – Equipamento TIPO IV ( franquia de 1250 páginas)	26786	1250	Mês	950,00	45.600,00	
12	<i>Outsourcing</i> de impressão páginas A4 policromático – excedente à franquia sem papel - Equipamento TIPO IV	26697	24000	Página	0,31	7.440,00	
<b>TOTAL</b>						<b>1.041.917,76</b>	

## 9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. As despesas decorrentes deste aditamento estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2021, na classificação abaixo (ou

equivalente, conforme descentralização pelo órgão gestor):

Gestão/Unidade: **00001/160393**

Fonte: **0100000000**

Programa de Trabalho: **171460**

Natureza de Despesa: **33.90.39**

PI: **I3DACNTCOPI**

## **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 interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

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

## **11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

**11.1.** Os preços são fixos e irrealizáveis 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, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, 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. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de TIC.

12.1.2. O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

12.1.3. O tipo e critério de julgamento da licitação será o menor preço global para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para a contratação de serviços comuns.

12.1.4. De acordo com o § 1º, art. 1º, c/c o art. 7º, do Decreto nº 10.024/2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade Pregão, na forma eletrônica.

12.1.4.1. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação dos serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos neste Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviços comuns” conforme §2º, art. 9º, do Decreto nº 7.174/2010 e inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024/2019.

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

12.2.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

12.2.1.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

12.2.2. Para todos os itens desta solução, enquadrados como serviços comuns de informática, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248/1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174/2010.

12.2.3. Nos termos da Lei nº 8.248/1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174/2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

### **12.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

12.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços de outsourcing de impressão em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, mediante a apresentação de ao menos 1 (um) atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência da licitante, demonstrando que a licitante executa ou executou contrato correspondente a, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade de equipamentos.

12.3.1.1. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois

essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9, do Anexo VII-A, da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**12.3.2.** O atestado apresentado deverá conter, no mínimo:

**12.3.2.1.** Razão Social, CNPJ e Endereço completo da Pessoa Jurídica emitente.

**12.3.2.2.** Razão Social e CNPJ da Contratada.

**12.3.2.3.** Objeto, quantitativo e especificação dos serviços executados ou em execução.

**12.3.2.4.** Local e Data de Emissão.

**12.3.2.5.** Identificação do responsável pela emissão do atestado, com nome completo, cargo e informações de contato.

**12.3.2.6.** Assinatura do responsável pela emissão do atestado.

**12.3.3.** Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada do serviço prestado incluindo equipamentos e sistemas, bem como informações sobre o número do contrato vinculado, a sua vigência e a data de início dos serviços prestados; e

**12.3.4.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8, do Anexo VII-A, da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**12.3.5.** Os atestados deverão referir-se a prestação de serviços no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

**12.3.6.** Qualquer atestado deverá ser apresentado em nome da licitante.

**12.3.7.** Poderá ser necessário realizar diligências a fim de certificar os elementos intrínsecos e extrínsecos do Atestado de Capacidade Técnica, cabendo ao licitante disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da sua legitimidade, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

## **12.4. Vistoria para a licitação**

**12.4.1.** Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá, mediante agendamento (via correspondência eletrônica para [salc@cmpa.eb.mil.br](mailto:salc@cmpa.eb.mil.br)), realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a quinta-feira (somente dias úteis), das 09h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h00, e na sexta – feira, das 08h00 às 11h00.

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

**12.4.2.1.** Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá:

**12.4.2.1.1.** Estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

**12.4.2.1.2.** Acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações da

Administração.

**12.4.3.** A não realização da vistoria, que é facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

## **12.5. Da subcontratação e participação em consórcio**

**12.5.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

**12.5.2.** Não será admitida a participação de licitantes em consórcio.

## **12.6. Alteração subjetiva**

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

## **12.7. Garantia da execução**

**12.7.1.** O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666/1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

**12.7.2.** No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

**12.7.2.1.** A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

**12.7.2.2.** O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II, art. 78, da Lei nº 8.666/1993.

**12.7.3.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**12.7.4.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

**12.7.4.1.** Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

**12.7.4.2.** Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

**12.7.4.3.** Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

**12.7.4.4.** Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

**12.7.5.** A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

**12.7.6.** A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.



**12.7.7.** Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

**12.7.8.** No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

**12.7.9.** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

**12.7.10.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

**12.7.11.** A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

**12.7.12.** Será considerada extinta a garantia:

**12.7.12.1.** Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.

**12.7.12.2.** No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2", item 3.1, do Anexo VII-F, da IN SEGES/MP nº 5/2017.

**12.7.13.** O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

**12.7.14.** A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

## **13 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Boletim Interno Nº 33/2021 do Colégio Militar de Porto Alegre, de 24 de fevereiro de 2021 e alterada conforme pelo Boletim Interno Nº 64/2021, de 12 de abril de 2021.

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

Porto Alegre RS, 1º de junho de 2021.

**INTEGRANTE TÉCNICO**

**DIEGO DUDAR DE OLIVEIRA – 2º Ten**  
Adj da Sec Info do CMPA

**INTEGRANTE REQUISITANTE**

**CEZAR ROBERTO SCHUCK DE FREITAS - S Ten**

**TIAGO DE FREITAS JAQUES - 3º Sgt**

**AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC**

**ADRIANE PEDROSO DIAS – 1º Ten**  
Ch da Sec Info do CMPA

Aprovo o presente Termo de Referência, de acordo com o Inciso II, art. 14, do Decreto nº 10.024/2019 e §6º, art. 12, da IN SGD/ME nº 1/2019

Porto Alegre RS, 1º de junho de 2021.

**Autoridade Competente**

**SAUL MARQUES MACHADO JÚNIOR – Cel**  
Ordenador de Despesas