

HOSPITAL GERAL DE CURITIBA

Termo de Referência 28/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
28/2026	160223-HOSPITAL GERAL DE CURITIBA	GILBERTO EDUARDO FERREIRA MENDES	29/04/2026 07:48 (v 0.17)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		64578.007234/2026-73

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada em serviços de Impressão Corporativa (Outsourcing de Impressão) na modalidade FRANQUIA MENSAL DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTE, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso de impressoras multifuncionais laser/led ou equivalentes, contemplando impressão, cópia e digitalização, manutenção e sistemas de gerenciamento para o Hospital Geral de Curitiba - HGeC, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas.

GRUPO 1						
Item	CATSER	Especificação	Volume a ser contratado em 12 meses	Valor por página	VALOR mensal	VALOR a ser contratado em 12 meses
1	26573	Outsourcing de impressão - páginas a4 - monocromático - dentro da franquia sem papel	1.002.000 (83500 mensais)	R\$ 0,09	R\$7.515,00	R\$90.180,00
2	26654	Outsourcing de impressão - páginas a4- monocromático - excedente a franquia sem papel	667.992 (55666 mensais)	R\$ 0,07	R\$3.896,62	R\$46.759,44
3	26611	Outsourcing de impressão -	20.040	R\$ 0,57	R\$951,90	R\$11.422,80

		páginas a4- policromático - dentro da franquia sem papel	(1670 mensais)			
4	26697	Outsourcing de impressão - páginas a4 - policromático - excedente a franquia - sem papel	13.356 (1113 mensais)	R\$ 0,44	R\$489,72	R\$5.876,64
TOTAL					R\$12.853,24	R\$154.238,88

1.2. Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2.1. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a solução de outsourcing de impressão corporativa destina-se ao atendimento permanente das necessidades operacionais e administrativas do Hospital Geral de Curitiba, não podendo sofrer interrupções sem prejuízo à continuidade das atividades institucionais, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. Justificativa pelo não parcelamento do objeto

1.4.1. O parcelamento do objeto não se mostra tecnicamente recomendável, tendo em vista que os serviços de outsourcing de impressão demandam solução integrada, contemplando equipamentos, softwares de gerenciamento, bilhetagem, manutenção, suporte técnico e insumos, cuja execução por múltiplos fornecedores poderá comprometer a padronização, a eficiência operacional, a responsabilização contratual e os níveis mínimos de serviço exigidos. Assim, a contratação em lote único mostra-se mais vantajosa técnica e economicamente para a Administração.

1.5. Prazo de vigência

1.5.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5.2. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

132.1. A presente contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços de impressão, cópia e digitalização no âmbito do Hospital Geral de Curitiba, os quais são essenciais ao pleno desempenho das atividades administrativas, assistenciais e operacionais da instituição.

2.2. Atualmente, tais serviços são prestados por meio de contrato vigente com empresa especializada, com término previsto para Junho de 2026. Considerando a essencialidade desses serviços para o funcionamento do hospital incluindo a emissão de documentos clínicos, administrativos e operacionais, a descontinuidade poderia acarretar prejuízos significativos à prestação dos serviços de saúde, impactando diretamente a eficiência institucional.

2.3. Nesse contexto, a adoção de solução de outsourcing de impressão corporativa mostra-se adequada, por permitir a disponibilização de serviços integrados, com fornecimento de equipamentos, insumos, manutenção e suporte técnico, promovendo maior eficiência operacional e previsibilidade de custos. O quantitativo de máquinas a serem disponibilizadas para o Hospital Geral de Curitiba pelo projeto é o total de 60 (sessenta) equipamentos. Os quantitativos mensais de franquias são somente para fins de elaboração da proposta para composição do valor global contratual.

2.4. A contratação também se justifica pela necessidade de alinhamento às diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que orienta a adoção de modelos de contratação que privilegiem resultados, níveis de serviço e racionalização do uso de recursos públicos.

2.5. O objeto de contratação está previsto no Plano de Contratação Anual de 2026, conforme detalhamento a seguir:

Id pca PNCP: 00394452000103-0-000201/2026
Data de publicação no PNCP: 13/05/2025
Id do item: 9
Classe / Grupo: 152 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO MAIS PÁGINAS IMPRESSAS
Identificador da futura contratação: 160223-13/2026

2.6. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 do Exército Brasileiro, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Assegurar a continuidade e a eficiência do apoio administrativo e logístico, com infraestrutura de TIC disponível e confiável. (2026)
NN	Otimizar o uso de recursos públicos por meio de padronização, controle e sustentabilidade nas operações. (2026)
M1	Ampliar a digitalização de serviços e a eficiência administrativa, com gestão de documentos e processos mais rápidos e menos dependentes de papel. (2026)
MM	Fortalecer a segurança da informação e a proteção de dados pessoais, com autenticação, registro de trilhas e conformidade à LGPD. (2026)

ALINHAMENTO AO PDTIC 2026			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A1	Padronizar e modernizar o parque de impressão por meio de outsourcing (locação de MFPs + custo por página), com gestão centralizada	M1	Parque padronizado e operacional nos locais atendidos, com redução de chamados e disponibilidade dentro dos SLAs definidos.
A2	Implantar bilhetagem/gestão de impressão e políticas de uso	M2	Relatórios mensais consolidados por centro de custo e adoção das políticas em todos os pontos de impressão.
	Fortalecer a gestão contratual e a		Comprovação de logística reversa de consumíveis

A3	sustentabilidade no ciclo de vida dos equipamentos e insumos	M3	/peças e redução do consumo de papel/energia, conforme diretrizes internas.
A4	Elevar a segurança da informação no ambiente de impressão.	M4	Autenticação de usuários nas MFPs, impressão segura e trilhas de auditoria ativas, em conformidade com políticas internas e LGPD.
A5	Assegurar continuidade operacional com suporte técnico dentro de prazos definidos	M5	Cumprimento dos tempos de atendimento e solução (SLA) e instalação de equipamento substituto quando houver retirada para manutenção.

2.7. Por não se tratar de oferta de serviços públicos digitais, mas de serviço de apoio administrativo (outsourcing de impressão), não se aplica a obrigatoriedade prevista no Decreto nº 8.936/2016 referente à integração à Plataforma Gov.br.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

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

3.2. A contratação de solução de **outsourcing de impressão corporativa** para o Hospital Geral de Curitiba deve ser compreendida ao longo de todo o seu ciclo de vida, conforme diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. Esse ciclo inicia-se com o planejamento, envolvendo o levantamento de necessidades e definição dos requisitos; segue com a implantação da solução, incluindo instalação, configuração e treinamento; e evolui para a fase de operação, na qual são prestados continuamente os serviços de impressão, cópia e digitalização, com suporte técnico, manutenção e monitoramento. De forma transversal, ocorre a gestão e governança do contrato, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço, controle de custos e qualidade. Ao longo da execução, a solução deve permitir escalabilidade e atualização tecnológica conforme a demanda.

3.3. Por fim, contempla-se a fase de encerramento contratual, com a transição adequada dos serviços, bem como práticas de sustentabilidade, assegurando o descarte correto de insumos e equipamentos.

3.4. Dessa forma, a contratação abrange não apenas o fornecimento de equipamentos, mas um conjunto integrado de serviços que garantem continuidade, eficiência e economicidade ao longo de todo o ciclo de vida.

3.5. A solução de TIC consiste na Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços continuados de impressão corporativa (outsourcing de impressão), conforme demanda, na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente.

3.6. A prestação dos serviços compreende o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso de impressoras multifuncionais laser/led ou equivalentes, novas, sem uso, não recondicionadas e em linha de produção, contemplando impressão, cópia e digitalização, sem custos adicionais, fornecidas na caixa original do fabricante. A contratação inclui também a prestação de suporte técnico, serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, reposição de peças, suprimentos e insumos (exceto papel), sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas e retenção de impressão, gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) de documentos impressos e copiados, sistema para gerenciamento de chamados técnicos, solução de OCR para os documentos digitalizados e capacitação de usuários/equipe de suporte para o Hospital Geral de Curitiba.

3.7. A capacitação de usuário/equipe de suporte que trata o item anterior, visa instalação da solução em novos computadores adquiridos pela CONTRATANTE, o gerenciamento de cotas de impressão para os usuários e o monitoramento da disponibilidade das impressoras. As quantidades e demais especificações dos volumes dentro da franquia e os excedentes a franquia estão descritas a seguir:

DESCRIÇÃO	Volume de páginas a serem contratadas em 12 meses
Outsourcing de Impressão Monocromática – Dentro da franquia sem papel	1.002.000 (83.500 mensais)
Outsourcing de Impressão Monocromática – Excedente a franquia sem papel	667.992 (55666 mensais)
Outsourcing de Impressão Policromática – Dentro da franquia sem papel	20.040 (1670 mensais)
Outsourcing de Impressão Policromática – Excedente a franquia sem papel	13.356 (1113 mensais)
TIPO DE EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
Impressoras Policromáticas (Tipo A)	5
Impressoras Monocromáticas (Tipo B)	22
Impressoras Monocromáticas (Tipo C)	21
Scanner A4 (Tipo D)	4
Impressoras Térmicas (Tipo E)	8

3.8. O quantitativo de máquinas a serem disponibilizadas para o Hospital Geral de Curitiba pelo projeto é o total de 60 (sessenta), cujas configurações mínimas estão descritas no item 3.9. Os quantitativos mensais de franquias são somente para fins de elaboração de proposta para composição do valor global contratual.

3.9. Os serviços a serem contratados e conforme lista demandada para orçamento são os seguintes elencados: A CONTRATADA deverá fornecer equipamento similar, igual ou superior às configurações mínimas descritas abaixo, devendo ser Tipo A, Tipo B, Tipo C, Tipo D e Tipo E conforme cada perfil de equipamento.

TIPO A – MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A4: (05)Unidades- Equipamento multifuncional com funções de cópia, impressão, digitalização; Tecnologia de Impressão: Laser policromático ou LED policromática; Velocidade de impressão e cópia em Cores e em Preto e Branco de, no mínimo de 30 páginas por minuto em papel A4/Carta 75 g/m2; Ciclo Mensal Recomendável: mínimo de 5.000 páginas/mês; Memória: no mínimo, 1GB; Processador mínimo de 500MHz; HD: no mínimo 250 GB (Necessário para embarcar solução de bilhetagem de cópias) Tempo para primeira impressão policromática de no máximo 14 (quatorze) segundos; Protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP; Conectividade: USB 2.0 e Ethernet 10/100/1000; Resolução de impressão mínima de 1200 x 1200 dpi; Frente e verso automático, para impressão, cópia e digitalização; Ampliação e Redução com Zoom de, no mínimo, 25 % a 400%; Seleção de quantidade de cópias mínimo de 1 a 99; Alimentação de papel com capacidade de entrada de papel de no mínimo 250 folhas (padrão 75g/m2), mais alimentador manual (by-pass); Gramatura de papel na gaveta de no mínimo de 75 a 120 g/m2; Capacidade de saída de papel de, no mínimo, 100 folhas (padrão 75 g/m2); Tamanho dos Originais, Cópias e Impressões: A4, Carta e Ofício; Alimentador automático de originais duplex ou reverso, com capacidade mínima para 35 folhas (padrão 75g/m2); Linguagem de Impressão PCL 5c/6 e PostScript 3, podendo ser emulação; Função de impressão multi-páginas; Pannel de controle em Português ou com simbologia universal; Drivers para Windows XP/Vista/7/8, Mac OS e Linux; Tem que suportar os formatos de digitalização: PDF, TIFF, JPG; Destinos de Digitalização: E-mail, arquivo e FTP. Impressão confidencial (segura) com uso de senha, que permita a liberação das impressões enviadas para a impressora diretamente do seu painel de operação, mediante a imposição de senha; Disponibilidade de digitalização com OCR.

TIPO B – MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4: - (22)Unidades- Equipamento multifuncional com funções de cópia, impressão, digitalização; Processador mínimo de 800 Mhz Tecnologia de Impressão: Laser monocromático ou LED monocromática; Velocidade de impressão e cópia de, no mínimo de 40 páginas por minuto em papel A4/Carta 75 g/m2; Ciclo Mensal Recomendável: no mínimo de 5.000 páginas/mês; Memória: no mínimo: 1GB; HD: no mínimo 250 GB (Necessário para embarcar solução de bilhetagem de cópias) ou tecnologia capaz de embarcar solução de bilhetagem de cópias. Tempo para primeira cópia/impressão monocromática de no máximo 10 (dez) segundos; Uma única leitura para múltiplas cópias; Protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP; Conectividade: USB 2.0 e Ethernet 10/100/1000; Resolução de impressão mínima de 1200 x 1200 dpi; Resolução de cópia mínima de 600 x 600 dpi; Frente e verso automático, para impressão, cópia e digitalização; Ampliação e Redução com Zoom de, no mínimo, 25% a 400%; Seleção de quantidade de cópias mínimo de 1 a 99; Alimentação de papel: no mínimo 01 (uma) gaveta com capacidade de entrada de papel de no mínimo 500 folhas (padrão 75 g/m2), mais alimentador manual (by-pass) para o mínimo de 50 folhas (padrão 75 g/m2); Gramatura de papel na gaveta de no mínimo de 75 a 120 g/m2; Capacidade de saída de papel de, no mínimo, 150 folhas (padrão 75 g/m2); Tamanho dos Originais, Cópias e Impressões: A4, Carta e Ofício; Alimentador automático de originais duplex ou reverso, com capacidade mínima para 50 folhas (padrão 75g/m2); Linguagem de Impressão PCL 5e/6 e PostScript 3, podendo ser emulação; Função de impressão multi-páginas; Pannel de controle em Português ou com simbologia universal; Drivers para Windows XP/Vista/7/8, Mac OS e Linux; Impressão confidencial (segura) com uso de senha, que permita a liberação das impressões enviadas para a impressora diretamente do seu painel de operação, mediante a imposição de senha; Tem que suportar os formatos de digitalização: PDF, TIFF, JPG; Destinos de Digitalização: E-mail, arquivo e FTP. Disponibilidade de digitalização com OCR.

TIPO C – IMPRESSORA LASER: - (21) Unidades- Processador mínimo de 350 Mhz Tecnologia de Impressão: Laser monocromático ou LED

monocromática; Velocidade de impressão e cópia de, no mínimo de 30 páginas por minuto em papel A4/Carta 75 g/m2; Ciclo mensal suportado de no máximo 35.000 páginas/mês; Memória: no mínimo: 120 MB; Tempo para primeira cópia /impressão monocromática de no máximo 10 (dez) segundos; Protocolo de Rede: TCP/IP (IPv4, IPv6) e SNMP; Conectividade: USB 2.0 e Ethernet 10/100; Resolução de impressão mínima de 1200 x 1200 dpi; Alimentação de papel: no mínimo 01 (uma) gaveta com capacidade de entrada de papel de no mínimo 250 folhas (padrão 75 g/m2), mais alimentador manual (by-pass) para o mínimo de folhas (padrão 75 g/m2); Gramatura de papel na gaveta de no mínimo de 75 a 120 g/m2; Capacidade de saída de papel de, no mínimo, 100 folhas (padrão 75 g/m2); Linguagem de Impressão PCL 5e/6 e PS3, podendo ser emulação; Painel de controle em Português ou com simbologia universal; Drivers para Windows, Mac OS e Linux; Impressão confidencial (segura) com uso de senha, que permita a liberação das impressões enviadas para a impressora diretamente do seu painel de operação, mediante a imposição de senha.

TIPO D – DIGITALIZADORA DE MESA - (04) Unidades Tecnologia CIS duplo ou CCD. Recursos Suporte a PDF, PDF/A e PDF pesquisável, JPEG, TIFF, Compressão do PDF. Velocidade 30 ppm / 60 ipm. Resolução de digitalização 600 x 600 dpi. Capacidade do Alimentador automático de originais (ADF) 50 folhas. Originais de tamanhos A4, Carta e Ofício. Gramatura (espessura) 27 a 250 g/m2 (suportar cartões e crachás de plástico). Sistema de digitalização Duplex com passagem única. Painel tipo touchscreen. Interface USB. Recurso de digitalização “Scan to folder” e “Scan to USB; diretamente da tela touchscreen. Driver Drivers compatíveis com Padrão TWAIN.

TIPO E – IMPRESSORA TÉRMICA - (08) Unidades- Impressão de etiquetas; Resolução (dpi): 203 dpi/8 pontos por mm. Interface USB 2.0 ou superior; Memória Mínima 128 MB de Flash; Largura máxima de impressão 104 mm para 203 dpi.

3.10. A definição da velocidade de impressão deve ser aderente à referência padrão segundo a norma ISO/IEC 24734:2021, que possibilita uma comparação com parâmetros semelhantes das velocidades oferecidas por todos os fabricantes de impressoras. Caso o equipamento não possua detecção automática ou seletor de voltagem, a CONTRATADA deverá fornecê-lo de acordo com a voltagem especificada pela CONTRATANTE conforme característica do local de instalação, ou acompanhados de transformadores.

3.11. Se forem necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem custo adicional para a CONTRATANTE, conforme especificado nos requisitos gerais da contratação. A CONTRATANTE não se responsabilizará por danos aos equipamentos ocasionados por erros relacionados ao fornecimento/configuração incorreta de voltagem elétrica. Caso a CONTRATADA tenha dificuldade para repor peças e consumíveis dos equipamentos a serem alocados na prestação dos serviços em razão, dentre outros motivos, da descontinuidade de sua fabricação ou venda, ficará a seu critério substituir o equipamento em uso por outro de configuração compatível – mantidos os requisitos mínimos da categoria.

3.12. Não há objeção por parte da CONTRATANTE caso sejam fornecidos equipamentos de fabricantes distintos – desde que atendam aos requisitos, sejam totalmente compatíveis e gerenciáveis pelo(s) software(s) de gerenciamento integrantes da solução a ser fornecida pela CONTRATADA e, por óbvio, com o ambiente tecnológico do CONTRATANTE. Porém, a CONTRATADA deve zelar para que a diversificação de modelos e marcas de equipamentos não gere impacto negativo na padronização dos serviços ou em sua qualidade, não traga demasiada complexidade ao ambiente tecnológico e nem represente dificuldade aos usuários da solução.

3.13. A velocidade de impressão é definida em páginas por minuto (PPM), considerando como referência o modo normal (standard) monocromático e o papel em tamanho A4.

3.14. A velocidade de digitalização é definida em imagens por minuto ou originais por minuto (IPM/OPM), considerando o modo normal monocromático e original em tamanho A4.

3.15. Na avaliação da capacidade de processamento, no caso dos processadores dual core será considerada a soma das capacidades dos dois núcleos de processamento.

3.16. Os equipamentos devem ser fornecidos com plug de tomada elétrica de acordo com a NBR 14136.

3.17. Caso o equipamento possua mais de uma bandeja principal, a capacidade mínima padrão poderá ser obtida pela soma destas. Porém, não será admitida a soma das capacidades da(s) bandeja(s) padrão à das bandejas multiuso (ou manual).

3.18. Todos os equipamentos multifuncionais, com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa (Brasil), incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando em arquivo com a extensão .pdf pesquisável.

3.19. A funcionalidade OCR pode estar embarcada (nativa) com processamento no próprio equipamento; ou pode realizar o processamento no servidor da solução, permitindo que o arquivo final seja disponibilizado em USB ou diretório de rede a ser especificado pela equipe de tecnologia da informação do local de prestação do serviço.

3.20. Condições gerais do Sistema de Gestão/Bilhetagem:

3.20.1. A empresa CONTRATADA deverá fornecer um sistema de gestão compatível com Windows Server ou Linux.

3.20.2. O sistema de gestão de bilhetagem e controle, registro e coleta de histórico de impressões deverá ser disponibilizado através da nuvem.

3.20.3. A CONTRATANTE fornecerá duas (02) máquinas virtuais, sendo uma (01) backup, a serem instaladas em data center de suas dependências para as seguintes finalidades:

- a) Manter a disponibilidade da solução 24h por dia, independente de acesso a nuvem, devendo realizar bilhetagem off-line até o restabelecimento da comunicação.
- b) Ser possível a retirada do documento impresso em qualquer equipamento do tipo escolhido (monocromático ou policromático). Os servidores utilizados para o sistema de bilhetagem deverão possuir redundância, para evitar paradas no ambiente. O sistema já deve ser instalado com todas as interfaces e licenças necessárias para gerenciar as impressões e cópias e permitir seu gerenciamento pela equipe técnica da TI do Hospital Geral de Curitiba, sem custos extras.

3.21. O licenciamento dos softwares necessários ao funcionamento da solução é de responsabilidade da CONTRATADA.

3.22. As licenças para uso do sistema não devem ter prazo de expiração durante a vigência do contrato e suas renovações.

3.23. O sistema de gestão deverá exigir senha por seção/grupo de usuários para impressão de documentos a partir dos computadores instalados em ambiente de rede.

3.24. Somente devem ser contabilizadas as páginas efetivamente impressas/copiadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas para a fila de impressão.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. Na eventual divergência entre contadores do equipamento e do sistema de bilhetagem, prevalecerá o contador do equipamento.

4.1.2. Deverá haver fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente, com foco na visualização de ocorrências e alertas dos equipamentos.

4.1.3. Deverá haver relatórios gerenciais de impressão, de franquias e dos equipamentos (versão para impressão ou para arquivo PDF ou editável).

4.1.4. Deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados.

4.1.5. Permitir a realização de inventário de bens instalados (permitir a visualização de todo o parque de equipamentos de impressão instalados por Organização Militar).

4.1.6. Permissão do acesso ao sistema de gestão para grupo de usuários habilitados. Todos os equipamentos, deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste Termo de Referência.

4.1.7. A CONTRATADA deve ter especial atenção com a pluralidade de versões de Sistemas Operacionais e estar ciente de que deverá atender a um ambiente diversificado. Esta particularidade se replica nos outros ambientes a serem instalados, fora do Hospital Geral de Curitiba.

4.1.8. Os Servidores do HGeC, são Linux e Windows Directory ou LDAP.

4.1.9. O ambiente computacional do HGeC é composto pelos seguintes Sistemas Operacionais, cuja solução contratada deve contemplar:

- a) Microsoft Windows 11 Pro
- b) Microsoft Windows 10 Pro
- c) Microsoft Windows 10 Home
- d) Microsoft Windows 8
- e) Microsoft Windows 7 Professional
- f) Linux Mint

g) Linux Ubuntu

h) Linux Zorin

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo **4** horas de duração.

4.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer capacitação completa para as equipes do Hospital Geral de Curitiba, garantindo o uso adequado e a gestão eficiente da solução de outsourcing de impressão, conforme a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

4.2.3. O treinamento deverá contemplar usuários finais, com foco na operação dos equipamentos, e a equipe de TI/fiscais, com foco na gestão e monitoramento da solução. A carga horária mínima recomendada é de 2 a 4 horas para usuários e de 8 a 16 horas para a equipe técnica, com possibilidade de treinamentos de reciclagem sob demanda.

4.2.4. A capacitação deverá ocorrer preferencialmente de forma presencial durante a implantação, com fornecimento de materiais didáticos e instrutores qualificados, além de incluir período de operação assistida para apoio inicial aos usuários.

4.2.5. O treinamento inicial deverá ser concluído em até 10 dias úteis após a instalação, e demandas adicionais deverão ser atendidas em até 5 dias úteis, sendo o aceite condicionado à validação pela equipe responsável.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções preventivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.4.2. A solução de outsourcing de impressão deverá contar com serviços completos de manutenção, incluindo ações preventivas, corretivas e, quando possível, preditivas, garantindo o pleno funcionamento dos equipamentos no Hospital Geral de Curitiba, conforme diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

4.4.3. A CONTRATADA deverá assegurar atendimento rápido e eficaz, com prazos definidos para resposta e solução de falhas, além de garantir alta disponibilidade dos equipamentos. A manutenção deverá incluir substituição de peças, atualizações, ajustes técnicos e demais ações necessárias, sem custos adicionais.

4.4.4. Também será exigido monitoramento contínuo, suporte por central de atendimento, reposição de equipamentos em caso de falhas e fornecimento de relatórios gerenciais. Os serviços deverão ser prestados por profissionais qualificados, sendo passíveis de sanções em caso de descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

4.4.5. Deverão ser fornecidos equipamentos novos e de primeiro uso, não recondicionados e em linha de produção, acompanhados de todos os softwares, cabos e acessórios necessários ao seu funcionamento, instalados no Hospital.

4.4.6. Os suprimentos fornecidos devem ser novos, não reciclados e não remanufaturados, compatíveis com os equipamentos instalados ou originais do fabricante dos equipamentos.

4.4.7. A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer tempo, comprovante de aquisição dos equipamentos e suprimentos, visando atestar a origem dos mesmos.

4.4.8. Para o correto dimensionamento dos suprimentos, o índice global de "taxa de cobertura de impressão" está na casa dos 5%.

4.5. Fornecimento de toners, insumos e peças de substituição

4.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os insumos necessários ao funcionamento das máquinas, exceto papel, além de quaisquer peças de substituição.

4.5.2. A CONTRATADA deverá possuir um sistema pró-ativo de reposição de toners, que deverá controlar as trocas de toners via sistema de gestão, de modo que a reposição dos cartuchos vazios seja de forma automatizada.

4.5.3. O envio de toner a CONTRATANTE deverá ocorrer sempre que a carga do cartucho em uso alcance o nível de 10%.

4.5.4. Durante toda a vigência do contrato a CONTRATADA deve manter nas dependências da CONTRATANTE suprimentos em quantidade equivalente ao consumo de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do parque instalado, a fim de evitar a perda de continuidade de suas atividades.

4.5.5. Caso a falta de reposição de cartucho de toner, insumos e/ou peças ocasione a paralisação de algum equipamento, serão aplicadas as sanções cabíveis.

4.5.6. A logística reversa será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, devendo recolher todos os cartuchos de toner vazios e com defeito, assim como todos os insumos e peças utilizadas para o funcionamento e manutenção dos equipamentos e obedecer a todas as normas específicas vigentes para sua destinação final.

4.5.7. O procedimento de recolhimento deverá ser realizado automaticamente a cada 30 dias (ou seguindo planejamento a ser definido por ocasião da primeira troca efetuada), preferencialmente na última semana do mês, sem necessidade de abertura de chamados para recolhimento.

4.5.8. A prestação de serviços de todo e qualquer tipo de manutenção preventiva e corretiva deverão ser realizadas “on-site”, isto é, no ambiente onde o equipamento está instalado.

4.6. Dos procedimentos de teste e inspeção e da prova de conceito:

4.6.1. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos dos equipamentos (digitalização, cópia e impressão), do sistema de bilhetagem e do controle de cotas ofertados, será realizada através da análise de documentos (datasheets/manuais/etc.) fornecidos pelos fabricantes dos mesmos.

4.6.2. Caso seja de interesse da CONTRATANTE, havendo dúvidas quando da homologação dos equipamentos ofertados, será solicitada apresentação de amostras pela LICITANTE, classificada provisoriamente em primeiro lugar na etapa de lances. A avaliação das amostras se dará sob as seguintes regras:

a) As amostras deverão ser encaminhadas no prazo de até 7 (sete) dias a partir da data da solicitação.

b) A avaliação das amostras será realizada nas dependências do Setor de Informática, no Hospital Geral de Curitiba.

c) A avaliação das amostras será agendada em até 5 (cinco) dias úteis a partir da data de entrega dos equipamentos da amostra.

d) Para a avaliação das amostras, a LICITANTE deverá fornecer um equipamento de cada tipo descrito na solução de TI proposta, além dos manuais e documentos técnicos que comprovem o atendimento dos requisitos técnicos especificados.

e) Os equipamentos fornecidos para os testes não precisam ser necessariamente novos, no entanto não serão admitidos equipamentos divergentes da proposta comercial.

f) A logística, transporte, instalação e configuração dos equipamentos serão realizados por técnico da LICITANTE e os custos da avaliação das amostras serão de responsabilidade da LICITANTE.

g) A avaliação das amostras será acompanhada por técnico da LICITANTE, que efetuará a instalação, configuração e operação dos equipamentos.

h) Nesta fase, para o sistema de bilhetagem não será necessária a instalação local de um servidor, podendo ser demonstrado seu funcionamento em uma instalação já existente nas dependências da LICITANTE.

i) Após os testes a CONTRATANTE emitirá declaração de conformidade ou não conformidade da avaliação das amostras.

j) Os equipamentos deverão ser desmontados e retirados pela CONTRATADA das dependências da CONTRATANTE no prazo de 24h após a realização da avaliação das amostras.

k) A avaliação das amostras visa tão somente diminuir o risco do fornecimento de equipamentos não conformes com os requisitos mínimos e não exime a CONTRATADA de atender os demais requisitos contratuais. Durante a implantação do projeto e fiscalização contratual, na hipótese de identificação de não conformidade com algum requisito, será a CONTRATADA responsável por quaisquer irregularidades.

l) Os requisitos de performance apresentados a seguir estão definidos para atender, em alguns casos, 90% da performance declarada como requisitos básicos. A justificativa para tal flexibilidade na mensuração do desempenho deve-se ao fato da CONTRATANTE não possuir equipamentos científicos para realizar a análise de performance com precisão absoluta. Desta forma, para eventual margem de erro de medidas cronográficas, as análises das performances serão realizadas usando equipamentos simples, como relógios cronômetros baseados em unidade de segundo. Entretanto, a performance declarada nos manuais técnicos dos equipamentos deverá ser igual ou superior aos requisitos apresentados nesta especificação.

4.7. Requisitos Temporais

- 4.7.1. Os requisitos temporais da contratação estabelecem prazos claros para garantir a adequada implantação, operação e continuidade dos serviços de outsourcing de impressão no Hospital Geral de Curitiba, em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.
- 4.7.2. O contrato terá vigência inicial de 12 meses, com possibilidade de prorrogação de até 10 anos, e a implantação da solução deverá ocorrer em até 30 dias, com início rápido após a assinatura. A prestação dos serviços deve ser contínua, com prazos definidos para atendimento, solução de falhas, reposição de insumos e substituição de equipamentos, garantindo alta disponibilidade.
- 4.7.3. Também são estabelecidos prazos para treinamento, entrega de relatórios mensais e execução da transição contratual, tanto no início quanto no encerramento, assegurando que não haja interrupção dos serviços. O descumprimento desses prazos poderá acarretar sanções contratuais.
- 4.7.4. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 dias corridos para as capitais dos estados e de 45 dias corridos para as demais localidades, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;
- 4.7.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.7.6. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.
- 4.7.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Falha crítica em equipamento	até 4 horas úteis	até 24 horas
Falha não crítica em equipamento	até 8 horas úteis	até 48 horas

4.8. Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.8.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e O pessoal da CONTRATADA só poderá ter acesso às instalações militares mediante autorização prévia agendada e sua devida identificação na entrada e deverão portar crachá com identificação funcional durante todo o tempo de permanência.

4.9. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.9.1. Os serviços contratados devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais do Hospital Geral de Curitiba. Devem utilizar equipamentos eficientes, promover a redução de consumo de papel e energia, implementar logística reversa para descarte de insumos e garantir destinação ambiental adequada de equipamentos. No aspecto social, a contratação deve cumprir a legislação trabalhista e de saúde e segurança, oferecer condições dignas de trabalho, capacitação adequada e atendimento acessível aos usuários, sem práticas de trabalho infantil ou análogo ao escravo. Culturalmente, os serviços devem respeitar as normas e rotinas institucionais, proteger a confidencialidade de informações, oferecer treinamento claro e promover conduta profissional adequada no ambiente hospitalar.

4.10. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

- 4.10.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 4.10.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.11. Requisitos de Projeto e de Implementação

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

- a) Os serviços de outsourcing de impressão devem garantir uma solução eficiente, segura e sustentável para o Hospital Geral de Curitiba. A solução deve contemplar dimensionamento adequado de equipamentos, padronização tecnológica, segurança da informação, eficiência energética e sustentabilidade, além de flexibilidade para atender variações de demanda.
- b) A implementação inclui instalação dentro dos prazos estabelecidos, treinamento de usuários e equipe de TI, testes e validação dos equipamentos, fornecimento de documentação técnica completa, monitoramento contínuo, suporte remoto e presencial, e indicadores de desempenho para assegurar a qualidade e continuidade dos serviços.

4.12. Requisitos de Implantação

4.12.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

- a) Os serviços de outsourcing de impressão deverão garantir implantação eficiente e segura no Hospital Geral de Curitiba, incluindo planejamento detalhado, coordenação com áreas internas e instalação completa dos equipamentos e sistemas de impressão, cópia e digitalização.
- b) Devem ser realizados testes operacionais, fornecimento de todos os equipamentos, insumos e peças essenciais, entrega de documentação técnica e manuais, e treinamento completo de usuários e equipe de TI.
- c) Além disso, será feito monitoramento inicial para validação do funcionamento, ajustes necessários e garantia de continuidade dos serviços conforme os prazos e níveis de serviço estabelecidos.

4.13. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.13.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 12 meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.14. Requisitos de Experiência Profissional

4.14.1. Os serviços de assistência técnica, suporte, garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.15. Requisitos de Formação da Equipe

4.15.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

- a) Os serviços deverão ser prestados por técnicos capacitados, com ensino médio completo e experiência mínima de 2 anos em operação, manutenção e suporte de impressoras e multifuncionais corporativas.
- b) Certificações técnicas ou treinamentos formais nos equipamentos serão diferenciais, assim como participação em treinamentos periódicos para atualização.
- c) Essa exigência assegura qualidade, continuidade e segurança na operação dos serviços, garantindo atendimento eficiente às demandas do Hospital Geral de Curitiba.

4.16. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.16.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.16.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.16.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento **8** (oito) horas por dia e **5** (cinco) dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.16.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.17. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.17.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.17.2. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

4.17.3. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com as Organizações Militares participantes no presente projeto.

4.17.4. A CONTRATADA não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas informações, direta ou indiretamente a terceiro sem o prévio consentimento expresso do CONTRATANTE, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas nesta cláusula.

4.17.5. A CONTRATADA informará imediatamente a CONTRATANTE de qualquer divulgação ou uso não autorizado (quer incidental, quer malicioso) das informações sigilosas da CONTRATADA por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas razoáveis no sentido de estancar, minorar ou prevenir o agravamento dos problemas decorrentes de tal vazamento.

4.17.6. A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações e regras de segurança aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE.

4.17.7. Todos os perfis de acesso e caixas postais eventualmente concedidos à CONTRATADA deverão ser imediatamente excluídos após o término da implantação da solução. O Hospital Geral de Curitiba, terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação dentro de sua unidade de gerenciamento.

4.18. Vistoria

4.18.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8 horas às 14 horas.

4.18.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia. O agendamento deverá ser feito pelos seguintes contatos: e-mail gilberto.eduardo@eb.mil.br ou celular (41)3592-7502.

4.18.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.18.4. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.18.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.19. Sustentabilidade

4.19.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.19.2. Os serviços de outsourcing de impressão deverão garantir sustentabilidade ambiental, social e operacional, utilizando equipamentos energeticamente eficientes, reduzindo consumo de papel e insumos, implementando logística reversa e destinação adequada de equipamentos.

4.19.3. Devem cumprir a legislação trabalhista e de saúde e segurança, garantir condições dignas de trabalho, vedar práticas de trabalho infantil ou escravo e incentivar capacitação contínua.

4.19.4. A gestão sustentável inclui monitoramento do consumo, redução de desperdícios, digitalização de documentos e emissão periódica de relatórios sobre consumo, manutenção e indicadores de sustentabilidade, alinhando-se às diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.20. Subcontratação

4.20.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.21. Garantia da contratação

- 4.21.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor total da contratação.
- 4.21.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.21.3. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 4.21.4. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.
- 4.21.5. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 4.21.6. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.
- 4.21.7. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.
- 4.21.8. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.21.9. 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 competente.
- 4.21.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.21.11. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.21.11.1 O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.21.12 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.21.12.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.21.12.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.21.12.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo CONTRATADO.
- 4.21.13. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
- 4.21.14. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.21.15. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.21.16. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada .
- 4.21.17. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.21.17.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.21.17.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.21.18. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.21.19. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.21.20. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.21.21. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.21.22. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.21.23. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.21.24. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

4.22. Obrigação contratual da contratada:

4.22.1. A contratada será integralmente responsável pelo fornecimento contínuo de equipamentos, peças, insumos e suportes necessários a execução contratual.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecedor de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições de execução

6.1.1. Os serviços de outsourcing de impressão do Hospital Geral de Curitiba serão executados em **sete etapas principais**:

- a) emissão da Ordem de Serviço (Dia 0);
- b) instalação e configuração inicial dos equipamentos (até 30 dias);
- c) treinamento inicial da equipe e usuários;
- d) operação contínua com suporte técnico;
- e) monitoramento e emissão de relatórios mensais;
- f) manutenção preventiva mensal e corretiva imediata; e
- g) treinamentos adicionais sempre que houver substituição ou atualização de equipamentos.

6.1.2. A execução utilizará tecnologias de rede corporativa, softwares de gestão de impressão, autenticação de usuários, monitoramento remoto e registro de logs, garantindo controle de consumo, desempenho e sustentabilidade. As rotinas incluem atendimento a chamados críticos em até 8 horas e não críticos conforme SLA, inspeção semanal de consumíveis, substituição de peças essenciais antes do esgotamento e emissão de relatórios mensais de desempenho, consumo de papel e toner, falhas e indicadores de sustentabilidade. Essa organização assegura operação eficiente, contínua, segura e sustentável, com treinamento e capacitação periódica da equipe.

6.1.3. O cronograma de execução prevê etapas claras: emissão da OS, instalação e configuração inicial, operação contínua e suporte, monitoramento e relatórios periódicos, e treinamentos adicionais conforme necessário. Todos os procedimentos serão conduzidos de forma a minimizar impactos nas rotinas assistenciais e administrativas, garantindo segurança da informação, rastreabilidade de documentos e alinhamento com as normas internas e melhores práticas do setor.

6.1.4. Este planejamento integral assegura que a solução de outsourcing de impressão seja eficiente, sustentável, segura e alinhada às necessidades operacionais do hospital, permitindo a continuidade do atendimento aos usuários e o suporte adequado a todas as áreas da instituição.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Praça Mal. Alberto Ferreira de Abreu, S/n - Batel, Curitiba - PR, 80420-020

6.2.2. Os serviços serão prestados no seguinte horário: De segunda a quinta de 8:00h às 12:00h e 13:00h às 15:00h; e nas sextas-feiras de 08:00h às 11:30h.

6.3. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.3.1. Para o contrato de outsourcing de impressão do Hospital Geral de Curitiba, os procedimentos de transição e finalização do contrato serão realizados em três etapas, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços:

6.3.1.1 Planejamento da Transição: elaboração de cronograma detalhado, inventário completo de equipamentos e insumos, definição de contatos técnicos e administrativos responsáveis, e preparação para transferência dos serviços.

6.3.1.2. Execução da Transferência: instalação, configuração e testes dos equipamentos, transferência de registros de manutenção e relatórios técnicos, treinamento da equipe de usuários e técnicos, e integração plena dos dispositivos ao ambiente operacional do hospital.

6.3.1.3. Encerramento e Validação: verificação final do funcionamento de todos os equipamentos e sistemas, assinatura do termo de encerramento da transição, regularização de pendências administrativas e financeiras, e disponibilização de relatórios finais de desempenho, consumo, manutenção e indicadores de sustentabilidade.

6.4. Mecanismos formais de comunicação

6.4.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails e Cartas;

6.5. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.5.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Preposto

7.5.1. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.5.2. O Contratado **deverá** manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de instalação dos equipamentos no hospital.

7.5.3. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

7.6. Reunião Inicial

7.6.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.6.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.6.3.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.6.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.6.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.7. Rotinas de Fiscalização

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

a) Acompanhamento Diário dos Serviços

b) Inspeção Periódica de Equipamentos e Sistemas

c) Revisão de Relatórios e Indicadores

d) Treinamento e Atualização do Fiscal

7.8. Fiscalização Técnica

7.8.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.8.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.8.3. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.8.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.8.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.8.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.9. Fiscalização Administrativa

7.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.9.3 Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.9.3.1. Controle da Documentação e Condições de Habilitação

7.9.3.2. Acompanhamento Financeiro e Administrativo

7.9.3.3. Gestão de Descumprimento e Comunicação com o Gestor

7.10. Gestor do Contrato

7.10.1. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.10.2. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.10.3. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.10.4. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.10.5. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.10.6. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.10.7. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.10.8. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.10.9. receber e dar encaminhamento imediato:

7.10.9.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174/2024;

7.10.9.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado mensalmente, de acordo com os valores estipulados no Contrato Administrativo firmado com a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá emitir Relatório de Medição mensal até o 5º dia útil subsequente ao mês de execução do serviço, a ser encaminhado ao Fiscal de Contrato, informado pela CONTRATANTE, contendo as informações e valores pertinentes ao período medido. Essas informações serão confrontadas com o gerenciamento utilizado pela TI.

8.2. O Relatório de Medição deverá ser assinado pelo Fiscal de Contrato e pelo representante da CONTRATADA.

8.3. Será utilizada a metodologia de compensação semestral de franquia. Todas as informações pertinentes a compensação e cálculos relativos a compensação semestral, bem como a análise semestral e apuração mensal de saldo serão baseadas na Portaria SGD/MGI nº 370/2023 – Boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão.

8.4. Haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual, quando houver pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal durante o respectivo período.

8.5. A fórmula usada para fins de Valor Mensal deve ser o somatório da parte fixa (franquia mensal) mais o valor da cópia excedente multiplicado pela quantidade de cópias/impressões excedentes e efetivamente realizadas, contabilizadas em monocromática e policromática.

8.6. Para fins de faturamento, será feita a apuração mensal de saldo. Se o saldo do mês for negativo, será pago o valor da franquia mensal. Se o saldo do mês for positivo, será pago a franquia mensal acrescida do valor excedente gerado no respectivo mês.

8.7. Para o valor unitário de página excedente, deverá haver um único valor por tipo de impressão – monocromática e policromática, que deverá ser inferior ao menor valor unitário de página impressa dentro da franquia mensal.

8.8. Somente devem ser contabilizadas as páginas efetivamente impressas/copiadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas para a fila de impressão.

8.9. Não poderão ser incluídos no Relatório de Medição, e consequentemente não serão remuneradas, eventuais despesas não previstas sem autorização prévia formal por parte do Gestor do Contrato. A manutenção corretiva será realizada quando solicitada pelo Fiscal de Contrato ou seu substituto.

8.10. A manutenção preventiva poderá ser realizada a qualquer tempo, desde que a CONTRATANTE seja informada com antecedência.

8.11. A solicitação de peças para reposição e/ou troca, bem como o transporte das mesmas, tanto para reposição quanto para devolução ficarão a cargo da CONTRATADA.

8.12. A CONTRATADA deverá utilizar equipamentos de backup para substituição temporária dos equipamentos em manutenção, desde que sejam utilizados outros iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento.

8.13. A CONTRATANTE reserva-se o direito da não obrigatoriedade de utilização do valor máximo total estimado para o Contrato.

8.14. Critérios de aceitação, métrica e periodicidade

Métrica 1	
Indicador de Qualidade	Tempo de atendimento técnico para manutenção corretiva em equipamentos com indisponibilidade total
Máximo aceitável	8 horas úteis após a abertura do chamado
Métrica	Tempo com medição em horas e minutos
Periodicidade de aferição	Mensal – após a abertura do chamado em sistema disponibilizado pela CONTRATADA e registrado pelo Fiscal de Contrato
Métrica 2	
Indicador de Qualidade	Tempo de atendimento técnico para manutenção corretiva em equipamentos com indisponibilidade parcial.
Máximo aceitável	8 horas úteis após a abertura do chamado
Métrica	Tempo com medição em horas e minutos
Periodicidade de aferição	Mensal – após a abertura do chamado em sistema disponibilizado pela CONTRATADA e registrado pelo Fiscal de Contrato
Métrica 3	
Indicador de Qualidade	Tempo de solução do problema para manutenção corretiva em equipamentos com indisponibilidade total.
Máximo aceitável	24 horas
Métrica	Tempo com medição em horas e minutos
Periodicidade de aferição	Mensal – após o início do atendimento técnico.
Métrica 4	
Indicador de Qualidade	Tempo de solução do problema para manutenção corretiva em equipamentos com indisponibilidade parcial.
Máximo aceitável	24 horas
Métrica	Tempo com medição em horas e minutos
Periodicidade de aferição	Mensal – após o início do atendimento técnico.

8.15. Metodologia/Formas de Avaliação da qualidade e adequação da solução às especificações funcionais e tecnológicas:

8.15.1. Utilização do registro preenchido pelo Fiscal de Contrato, com todos os dados das métricas;

8.15.2. Utilização do registro preenchido pelo Fiscal de Contrato em todas as ocorrências de atendimento técnico;

8.15.3. Avaliação da qualidade dos serviços prestados através de consulta e análise dos parâmetros fornecidos e gráficos gerados.

8.16. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NSE. Será considerado aceitável o nível de serviço que, na abertura de qualquer chamado relacionado a incidente, atenda aos seguintes requisitos:

8.16.1. Até 8 horas úteis para o primeiro atendimento on-site após a abertura do chamado para indisponibilidade parcial e total.

8.16.2. Até 24 horas para solução do incidente reportado. Caso este prazo não seja cumprido a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição do equipamento.

8.16.3. Para a avaliação dos fatores de glosa, será verificado se o problema ocorrido deveu-se à qualidade da prestação de serviço pela CONTRATADA ou foi em decorrência de terceiros ou caso fortuito fora do controle da CONTRATADA.

8.16.4. Todos os prazos para atendimentos técnicos e solução dos problemas deverão ser rigorosamente cumpridos, sob pena de sanções administrativas.

8.16.5. A partir de 6 (seis) intervenções de manutenção em um equipamento, com NSE superior a 8 horas no intervalo de 60 dias corridos, por qualquer motivo, a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição deste equipamento por outro de mesma especificação ou superior, sem ônus para a CONTRATANTE, sob pena de glosa em caso de descumprimento.

8.16.7. A partir de 10 (dez) intervenções de manutenção em um equipamento, no prazo de 90 dias corridos, por qualquer motivo, a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição deste equipamento por outro de mesma especificação ou superior, sem ônus para a CONTRATANTE, sob pena de glosa em caso de descumprimento.

8.16.8. No caso dos chamados abertos por falta de suprimentos o prazo para atendimento será de 4 horas úteis e o descumprimento deste prazo acarretará em glosa.

8.16.9. Serão consideradas para a contagem dos prazos constantes deste item somente as horas úteis diárias da Central de Atendimento da CONTRATADA, isto é, das 08:00h às 18:00h de segunda a sexta-feira, excluindo feriados.

8.16.10. A manutenção corretiva deverá ocorrer on-site sempre que não for possível a resolução do problema por telefone.

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

8.17.1. não produziu os resultados acordados,

8.17.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.17.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

8.19. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.19.1. As glosas definidas serão descontadas da fatura em aberto (não paga).

8.19.2. Cálculo do IAA:

$$IAA = QHA/PPE$$

IAA – indicador de atraso aplicado – valor a ser apurado.

QHA – quantidade de horas de atraso a quantidade de horas/minutos decorridos após o prazo definido para solução. Ela é obtida pela subtração da quantidade de hora/minuto efetivamente utilizados para a solução subtraídos da quantidade de horas máxima permitida para a solução a ser aplicada.

PPE – é a quantidade de horas planejada para a entrega.

8.19.3 Cálculo da Glosa:

.Se $IAA \leq 0$, não há ajuste a ser aplicado, uma vez que o nível desejado foi atingido.

.Se $0 < IAA \leq 0,3$, a empresa CONTRATADA será comunicada do fato, uma vez que foi constatado um atraso, entretanto sem aplicação de glosa ou penalidade.

.Se $IAA > 0,3$, será solicitada uma justificativa oficial à empresa CONTRATADA e, caso o HgeC não acate a justificativa, será aplicado um fator de desconto na próxima fatura de acordo com a expressão abaixo:

$$VF = VI \times (1 - (IAA/10))$$

Onde:

.VF é o valor final da demanda após a aplicação do desconto referente a este indicador. Este valor será o faturado pela empresa CONTRATADA;

.VI é o valor aferido da demanda antes da aplicação do desconto referente a este indicador.

.Se $IAE > 2,0$ será solicitada uma justificativa à empresa CONTRATADA e, caso o HgeC não acate a justificativa, esta poderá caracterizar a inexecução da demanda, projeto ou etapa, com a aplicação das penalidades previstas no contrato.

8.20. Recebimento

8.20.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 30 (trinta) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.20.2. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.20.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.20.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.20.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.20.6. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.20.6.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.20.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

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

8.20.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

8.20.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

8.20.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 40 (quarenta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.20.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.20.13.2. 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

8.20.13.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.20.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.20.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.20.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.20.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.21. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.21.1 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.21.1.1. Verificação de conformidade técnica e documental: Consistirá na conferência dos bens e/ou serviços entregues em relação às especificações técnicas, requisitos funcionais e não funcionais, níveis de serviço (SLAs) e demais condições estabelecidas no Termo de Referência e no contrato, incluindo a análise da documentação obrigatória (manuais, relatórios, certificados e registros de execução).

8.21.2.1. Testes operacionais e de desempenho: Serão realizados testes práticos para validar o funcionamento dos serviços ou soluções entregues em ambiente real ou de homologação, abrangendo, quando aplicável, testes de funcionalidade, desempenho, disponibilidade, segurança e integração, de modo a verificar a aderência aos níveis mínimos exigidos e à plena operação conforme contratado.

8.21.3.1. Inspeção final e aceite formal: Consistirá na avaliação consolidada dos resultados das etapas anteriores, com registro de eventuais inconformidades e verificação de sua correção pela contratada. Após a conformidade integral, será emitido o Termo de Recebimento Provisório e, decorrido o período de observação e validação contínua, o Termo de Recebimento Definitivo, atestando o atendimento pleno das obrigações contratuais.

8.22. Liquidação

8.22.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.22.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.22.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.22.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.22.5. 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. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.22.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.22.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.22.6.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

8.22.9. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

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

8.23. Prazo de pagamento

8.23.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.23.2 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA/IBGE de correção monetária.

8.24. Forma de pagamento

8.24.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

8.24.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.24.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.24.4. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8.25. Reajuste

8.25.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/03/2026.

8.25.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

- 8.25.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 8.25.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 8.25.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 8.25.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 8.25.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.26. Cessão de Crédito

- 8.26.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.
- 8.26.1.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.26.1.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
- 8.26.1.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.
- 8.26.1.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.
- 8.26.2. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Além das sanções estabelecidas no Edital e na legislação pertinente, sujeita-se a CONTRATADA às penalidades e glosas ao longo da execução do contrato – por descumprimento de prazos, de padrões de qualidade e/ou das demais condições contratuais, nos termos da tabela a seguir e demais orientações subsequentes:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,1% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, pelo prazo de até 3 (três) anos ou, no caso de declaração de inidoneidade, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo das demais cominações legais, bem como ficará sujeita à multa de 1% (um por cento) do valor da contratação.

3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Multa de 0,1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato.
9	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A CONTRATADA, com fundamento na Lei nº 14.133/2021, em razão da execução intencional dos sistemas em desacordo com os requisitos e cláusulas contratuais, causando prejuízo aos usuários. A conduta configura infração grave, podendo ensejar multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública ou declaração de inidoneidade, além da possibilidade de rescisão contratual por inexecução, mediante prévio processo administrativo com garantia de contraditório e ampla defesa.
10	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A CONTRATADA, com fundamento na Lei nº 14.133/2021, em razão de ter comprometido intencionalmente a integridade, disponibilidade, confiabilidade ou autenticidade das bases de dados dos sistemas. A conduta configura infração grave, podendo ensejar multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública ou declaração de inidoneidade, além da possibilidade de rescisão contratual por inexecução, mediante regular processo administrativo com garantia de contraditório e ampla defesa.
11	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.	A CONTRATADA, com fundamento na Lei nº 14.133/2021, em razão de ter comprometido intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.
12	Não atender ao indicador de nível de serviço NSE.	Glosa de acordo com o calculado no Modelo de Gestão de Contrato.
13	Não cumprir nenhuma outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,1% do valor total do Contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07 % (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.3. O atraso superior a 30 (trinta) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

9.4.4.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação [, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:]

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.11. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.12. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.13. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.13.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.13.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.13.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.13.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.13.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.14. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.15. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.16. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.16.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.17. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.18. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

10.2. Exigências de habilitação

10.2.1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

10.3. Habilitação jurídica

10.3.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.3.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.3.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.3.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.3.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.3.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.3.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.3.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.3.9. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.3.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

10.4. Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.4.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.4.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.4.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.4.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.4.6. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.4.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.4.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.5. Qualificação Econômico-Financeira

10.5.1. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.5.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.5.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, comprovando, para cada exercício, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.5.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

10.5.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.5.6. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.5.7. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de até 10% do valor total estimado da contratação.

10.5.8. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.6. Qualificação Técnica

10.6.1. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações, especificações técnicas e das condições locais necessárias para a adequada execução dos serviços de outsourcing de impressão, incluindo instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de insumos, equipamentos e suporte técnico.

10.6.2. A declaração prevista no item anterior poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico da empresa, atestando o pleno conhecimento das condições, peculiaridades operacionais, volumes estimados de impressão e requisitos de nível de serviço (SLA) estabelecidos neste instrumento.

10.6.3. No caso de sociedades empresárias estrangeiras, a exigência será atendida mediante apresentação de solicitação de registro junto à entidade profissional competente no Brasil, no momento da assinatura do contrato ou aceite do instrumento equivalente.

10.6.4. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, mediante a apresentação de atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução satisfatória de serviços de outsourcing de impressão, contemplando, no mínimo:

- Fornecimento e gerenciamento de parque de impressoras e/ou multifuncionais;
- Monitoramento remoto de equipamentos;
- Manutenção preventiva e corretiva com reposição de peças;
- Fornecimento contínuo de suprimentos (toner, cilindros, etc.);
- Atendimento a níveis de serviço (SLA), com controle de chamados e tempo de resposta.

10.6.5. Declaração de que a empresa possui infraestrutura de atendimento técnico, incluindo central de suporte (help desk), sistema de gestão de chamados e logística para reposição de equipamentos e insumos, garantindo a continuidade dos serviços.

10.7. Qualificação Técnico

10.7.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso .

10.7.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.7.2.1. Comprovação de experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação de serviços de outsourcing de impressão, admitindo-se o somatório de atestados referentes a períodos sucessivos ou não;

10.7.2.2. Execução de serviços contemplando, no mínimo:

- a) disponibilização, instalação e configuração de equipamentos de impressão (multifuncionais e/ou impressoras);
- b) gestão de parque de impressão com monitoramento remoto e controle de bilhetagem;
- c) fornecimento de insumos (exceto papel, se for o caso);
- d) manutenção preventiva e corretiva com reposição de peças;

10.7.3.1. Comprovação de quantitativo mínimo de:

- a) 30 (trinta) equipamentos gerenciados simultaneamente; ou
- b) volume mensal mínimo de 50.000 (cinquenta mil) páginas impressas/copiadas;

10.7.3.2. Atendimento a níveis de serviço compatíveis, tais como:

- a) prazo de atendimento para chamados técnicos de até 8 (oito) horas úteis;
- b) prazo de solução de incidentes de até 24 (vinte e quatro) horas úteis;

10.7.3.3. Execução dos serviços em ambiente organizacional de médio ou grande porte, compatível com a demanda da presente contratação.

10.7.4. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.7.5. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.7.6. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.7.7. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.7.8. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

10.7.10. Declaração de que o fornecedor possui ou instalará escritório no município de Curitiba ou região metropolitana, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

10.7.11. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.7.12. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.8. Disposições gerais sobre habilitação

10.8.1. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.8.2. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.8.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.8.4. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.8.5. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF /FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.9. Documentação complementar para cooperativas

10.9.1. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.9.1.2. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.9.1.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.9.1.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.9.1.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.9.1.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.9.2. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.9.2.1. ata de fundação;

10.9.2.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.9.2.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.9.2.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.9.3. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.9.4. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.9.5. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. Valor total estimado desta contratação é de **R\$154.238,88** (Cento e cinquenta e quatro mil, duzentos e trinta e oito reais e oitenta e oito centavos).

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade: 160223/167223

II) Fonte de recursos: 1050000142

III) Programa de trabalho: 215842

IV) Elemento de despesa: 339040

V) Plano interno: D8SACNTSTIC

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

13.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. Cronograma Físico Financeiro

REGIME DE EXECUÇÃO	<input type="checkbox"/> Empreitada	<input checked="" type="checkbox"/> Preço Global	<input type="checkbox"/> Preço Unitário
ADJUDICAÇÃO DO OBJETO	<input checked="" type="checkbox"/> Global	<input type="checkbox"/> Por Lote	<input type="checkbox"/> Por Item
Para o Grupo 1, referente ao serviço de outsourcing de impressão, o critério de julgamento adotado será o menor preço global. Apesar de o julgamento ser pelo menor preço global, a disputa será por tipo I, II, III, e IV. Para cada lance ofertado por item o sistema atualizará automaticamente o valor global do grupo, onde será vencedora a empresa que ofertar o menor valor global do grupo. Não serão aceitas propostas de apenas 01 Item ou conjunto de itens individualmente para o Grupo 01.			

13.2. Proposta Técnica

Proposta Técnica	
Tipo I	Outsourcing de Impressão POLICROMÁTICA – Dentro da franquia (sem papel). Unidade - Página
Tipo II	Outsourcing de Impressão MONOCROMÁTICA– Dentro da franquia (sem papel). Unidade - Página
Tipo III	Outsourcing de Impressão POLICROMÁTICA – Excedente à franquia (sem papel). Unidade - Página

Tipo IV	Outsourcing Impressão MONOCROMÁTICA – Excedente à franquia (sem papel) Unidade – Página
---------	---

14. Responsáveis

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

GILBERTO EDUARDO FERREIRA MENDES

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 29/04/2026 às 07:48:50.

THAYNA JEANIS DE LIMA GONCALVES

Equipe de apoio

ISABELLE ZACARI CLEMENTE

Equipe de apoio

Despacho: Aprovo o Termo de Referência, cuja finalidade é subsidiar as informações necessárias à montagem do certame.

LUISE GOMES DE SOUZA

Autoridade competente