

SUP.REGIONAL RECEITA FEDERAL 2A.RF/PA

Estudo Técnico Preliminar 48/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 10280725923202670

2. Descrição da necessidade

A presente contratação justifica-se pela necessidade imperiosa de manter a continuidade das atividades administrativas e operacionais das Unidades da Delegacia da Receita Federal em Macapá (DRF/MCA). O serviço de outsourcing de impressão não se limita à mera conveniência burocrática; trata-se de infraestrutura crítica e essencial para a materialização dos atos administrativos, emissão de certidões, instrução de processos fiscais e atendimento direto ao cidadão.

No cenário atual, o contrato em vigor tem vigência até o dia 02/09/2026, sem tempo hábil para conclusão do certame regular e sem possibilidade de prorrogação contratual.

A interrupção definitiva ou a ausência desse serviço inviabilizaria o cumprimento de prazos legais e processuais, gerando um efeito cascata de paralisia institucional. Configura-se, portanto, o risco iminente de prejuízo ao interesse público e à dignidade do atendimento fazendário, preenchendo os requisitos de urgência que demandam ação imediata da Administração.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
SEPOL02/SRRF02	Cristiano Braga Bacalhao

4. Necessidades de Negócio

Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa, por meio de outsourcing de impressão — modalidade franquia de páginas mais excedente cuja modalidade será fornecimento de equipamento com pagamento de páginas impressas — compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e consumíveis necessários, em que o fornecimento de papel deve estar incluído, assim como serviços de gestão, controle e operacionalização da solução e treinamento de usuário.

Trata-se de serviço de natureza continuada, sem fornecimento de mão de obra em dedicação exclusiva, tendo em vista que se refere a serviço auxiliar necessário para o desempenho de suas atribuições. Eventual interrupção do serviço poderá comprometer a continuidade das atividades. Os requisitos da presente contratação observam o processo de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022; o modelo de contratação descrito no Anexo da Portaria SGD/MGI Nº 370, de 08 de março de 2023, que institui o modelo de contratação de serviços de outsourcing de impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal; a Portaria RFB nº 182, de 06 de fevereiro de 2024; e a Portaria RFB nº 400, de 15 de março de 2018, que estabelece política de gerenciamento dos serviços de impressão corporativa no âmbito da Secretaria da receita Federal do Brasil; e demais legislação pertinente.

A prestação dos serviços deverá ser por quatro meses, preenchendo a lacuna entre o final da contratação atual e a nova contratação regional a ser realizada.

Em função do pequeno período de tempo não serão solicitados equipamentos novos e de primeiro uso, pois tal exigência traria a contratação um elevado dispêndio financeiro, pois a Administração certamente arcaria com os custos de aquisição diluídos em apenas quatro meses, além disso visto que a contratação devesa iniciar até o dia 02/09/2026 a solicitação de equipamentos novos poderia inviabilizar a contratação, visto que o período de aquisição dos equipamentos geralmente demanda período superior a trinta dias.

Os equipamentos deverão ter instalação, configuração e operação completas, imediatamente após a instalação. Todos os serviços prestados, equipamentos, hardwares, softwares, suprimentos e materiais de consumo fornecidos devem atender as normas técnicas eventualmente existentes, elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas — ABNT, quanto a requisitos mínimos de qualidade, utilidade, resistência e segurança. A solução encontrada deve atender normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme Lei nº 10.098, de 19/12/2000.

O prazo de vigência do contrato é de 4 (quatro) meses a contar da data da assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite financeiro da dispensa de licitação.

Não há necessidade de realizar a transição contratual com transferência de conhecimentos do contrato vigente para o contrato que se iniciará a partir desta licitação, não obstante a obrigação do treinamento.

As empresas poderão, opcional e excepcionalmente, realizar vistoria prévia nos locais indicados para a instalação física dos aparelhos nos parâmetros do Termo de Referência.

Os custos referentes aos materiais e equipamentos/utensílios, peças, insumos e deslocamentos porventura necessários para manutenções corretivas e preventivas, substituição de equipamentos, atualizações e reprogramações são de inteira responsabilidade da Contratada, devendo ser considerados quando do cálculo do valor total global da proposta.

Os preços propostos serão considerados completos e devem abranger todos os tributos (impostos, taxas, fretes, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais).

Os endereços da prestação de serviços encontram-se no quadro abaixo:

Local	Endereço
DRF/MCA	Rua Eliezer Levi, 1350, Centro – Macapá/AP – CEP: 68.900-083
IRF/STN	Av. Santana, 304, Comercial – Santana/AP – CEP: 68.925-000
IRF/OIA	Rodovia BR-156, S/N, Cabeceira da Ponte Binacional Brasil Guiana Francesa, Oiapoque /AP – CEP: 68.980-000

5. Necessidades Tecnológicas

As especificações técnicas dos equipamentos e materiais são aquelas que deverão atender minimamente as funções necessárias dos serviços de outsourcing, para o bom andamento das atividades do serviço público, conforme as demandas apresentada. As especificações das máquinas a serem ofertadas nesta licitação seguem orientações do modelo de contratação descrito na Portaria SGD /MGI nº 370, de 08 de março de 2023, que institui o modelo de contratação de serviços de outsourcing de impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal; e da Portaria RFB nº 400, de 15 de março de 2018, que estabelece política de gerenciamento dos serviços de impressão corporativa no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil. Foram também consideradas as especificações dos equipamentos que hoje estão em funcionamento conforme abaixo:

Especificações do Produto	
Funções:	Impressão, cópia, digitalização, fax
Velocidade de impressão em preto (ISO, A4):	Normal: Até 40 ppm

Ciclo de trabalho (mensal, A4)	Até 100.000 páginas
Tecnologia de impressão	Laser
Idiomas de impressão	PCL 5, PCL XL, PS, PCL6
Velocidade do processador	600 MHz
Recurso de impressão móvel	Impressão em PrinterOn
Sistemas operacionais compatíveis	Windows 8; Windows 8,1; Windows Server; Linux Windows 10 ou superior
Memória Máxima	512 MB O máximo de memória pode ser expandido para 512MB (memória do sistema), substituindo-se o módulo de memória padrão. O kit de memória DIMM de 512 MB (5PJ81A) pode ser adquirido separadamente.
Tamanhos de mídia personalizados	Bandeja 1: 76 x 127 a 216 x 356 mm; Bandeja 2: 98 x 148 a 216 x 356 mm; Bandeja 3: 98 x 148 a 216 x 356 mm
Manuseio de entrada de papel, opcional	Papel com 520 folhas opcional x 1 (520 folhas de 80g/m², 550 folhas de 75g/m²)
Manuseio de saída de papel, opcional	Nenhum
Impressão frente e verso	Automática (standard)
Peso de mídia, admitido	Bandeja 1: 60 a 220 g/m²; Bandeja 2: 60 a 163 g/m²; Bandeja 3: 60 a 163 g/m²; Duplex: 60 a 120 g/m²
Tipo de scanner	Base plana, alimentador automático de documentos
Resolução de digitalização, óptica	Até 1.200 dpi (vidro de originais); Até 600 dpi (ADF)
Tamanho da digitalização no ADF (mínimo)	145 x 145 mm
Capacidade do alimentador automático de documentos	Padrão, 50 folhas
Formatos de arquivo, admitidos	GIF; PDF; XPS; JPEG

Velocidade de cópia (normal)	Preto: Até 40 cpm Cor:
Configurações de redução/ampliação de cópia	25 até 400%
Alimentação	Fornecimento de energia incorporado
Rótulos ecológicos	Qualificação ENERGY STAR®
Intervalo de umidade para funcionamento	30 a 70% UR
Emissão de pressão acústica bystander (ativo, imprimindo)	56 dB(A)
Conteúdo da embalagem	Cartucho de toner HP Laser preto original (~3000 páginas); Tambor de imagem (~30.000 páginas); Cabo de alimentação; Cabo de fax; Cartão de garantia; Folha de errata; Folheto de suporte; guia de configuração; Folheto regulamentar
Software incluído	Instalador comum, V3 controlador de impressão com SM Lite, controlador TWAIN/WIA, HP MFP Scan, HP Scan para PC Lite
Cartuchos/frasco de impressão, número	1 (preto)
Primeira página impressa (pronta)	Preto: Até 6,5 segundos [1] A velocidade de saída da primeira página varia de acordo com fatores que incluem, entre outros, a complexidade do documento, o ambiente do usuário e a metodologia de medição
Volume mensal de páginas recomendado	1.500 a 3.500 HP recomenda que o número de páginas impressas por mês esteja dentro da categoria estabelecida para o ótimo desempenho do dispositivo, baseado em fatores tais como os intervalos de substituição de suprimentos e a vida do dispositivo em um período de garantia estendido.
Qualidade de impressão em preto (ótima)	Preto: Até 1.200 x 1.200 dpi Cor:
Monitor	LCD COM 4 LINHAS

Requisitos mínimos de sistema	Unidade de CD-ROM ou DVD ou conexão com a Internet; USB dedicada ou conexão de rede ou conexão sem fio; 200 MB de espaço em disco rígido; (Para requisitos de hardware do SO, acesse microsoft.com) para Windows N /D
Memória	256MB
Tamanhos de mídia suportados	Bandeja 1: A4, A5, A6, B5 (ISO), B5 (JIS), Ofício, Envelope (DL, C5, C6); Bandeja 2: A4, A5, A6, B5 (ISO), B5 (JIS), Ofício; Bandeja 3: A4, A5, A6, B5 (ISO), B5 (JIS), Ofício
Manuseio de entrada de papel, padrão	Bandeja de entrada para 250 folhas, bandeja de uso geral para 50 folhas, impressão automática em frente e verso
Manuseio de saída de papel, padrão	Bandeja de saída para 150 folhas
Capacidade máxima de saída (folhas)	Até 150 folhas
Tipos de mídias	Simples, grosso, fino, algodão, colorido, pré-impresso, reciclado, etiquetas, papel cartão, sulfite, arquivo, envelope
Gramaturas de mídia, ADF suportado	48 a 105 g/m ²
Formatos dos arquivos digitalizados	PDF, JPG, TIFF, XPS
Tamanho da digitalização (ADF), máximo	216 x 356 mm
Velocidade de digitalização (normal, A4)	Até 24 ipm (preto e branco), até 12 ipm (cores)
Características padrão transmissão digital	Digitalizar e enviar por e-mail; Digitalizar p/ pasta (SMB, FTP); Digitalizar para HDD; digit. p/ unidade USB; Digitalizar para WSD; WSD Scan; Digitalizar para PC; PC Scan; Autenticação LDAP
Modos de entrada de digitalização	Digitalização no painel frontal, cópia, e-mail, aplicativo de usuário via TWAIN ou WIA
Resolução de cópia (texto em preto)	Até 600 x 600 dpi
Cópias, no máximo	Até 99 cópias

Locais de transmissão	210
Consumo de energia	563 watts (imprimindo), 40 watts (pronta), 0,81 watt (suspensão), 0,100 watt (desligamento automático), 0,300 watt (desligada)
Gama de temperaturas de funcionamento	15 a 32° C
Emissões de potência acústica (pronto)	Inaudível
Cabo incluso	Sem cabo USB; adquira o cabo USB separadamente para todas as regiões
Garantia do fabricante	Garantia no local limitada por um ano; Suporte padrão no horário comercial; Suporte por telefone padrão em dias úteis

Não há óbice em eventual proposta de preços ofertar equipamentos com especificações superiores às trazidas nestes Estudos Preliminares.

Os equipamentos deverão ser compostos de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas, bem como a respectiva garantia.

Deverão ser fornecidos cabos, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos.

Todos os equipamentos multifuncionais, para efeito de auditoria, deverão permitir ou fornecer mecanismos para a contabilização ou o registro dos volumes impressos, copiados e digitalizados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.

Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores e/ou conversores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, eles deverão ser fornecidos pela Contratada sem ônus para a Contratante.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Início da Execução dos Serviços, Entrega dos Equipamentos e Instalação

O início da execução dos serviços, que se dará quando todos os equipamentos estiverem entregues, instalados e em funcionamento, deverá ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato.

A contratada deverá entregar os equipamentos e softwares no prazo de 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do contrato.

Este prazo poderá ser prorrogado desde que solicitado pela Contratada antes do seu término e aprovado pela Contratante, contanto que não interfira no prazo máximo de início da execução contratual, qual seja, 20 (vinte) dias.

Junto com os equipamentos devem ser entregues os respectivos manuais de operação, em português, sem ônus para a contratante.

A entrega e instalação dos equipamentos deve ser agendada previamente.

O transporte dos equipamentos até o local especificado pelo contratante no dia da entrega será de inteira responsabilidade da contratada, inclusive no que se refere a seguro, impostos, frete, carga, descarga e embalagem.

A instalação dos equipamentos deverá se iniciar no primeiro dia útil subsequente à entrega, e deverá ser finalizada, com todos os equipamentos em pleno funcionamento, no prazo máximo de 20 (vinte) dias da assinatura do contrato. O equipamento só será considerado entregue quando estiver em pleno funcionamento. Enquanto o equipamento não estiver funcionando, a empresa será considerada em atraso, com relação àquela entrega (se passado o prazo aqui mencionado), podendo incorrer em multa por atraso na

execução do objeto; Os locais exatos (setor, andar, sala, etc) da instalação dos equipamentos será informado pela fiscalização do contrato no momento da instalação; O prazo para instalação dos equipamentos também poderá ser prorrogado desde que solicitado pela Contratada antes do seu término e aprovado pela Contratante;

A contratada deverá providenciar todas as licenças que possibilitam o acesso às funcionalidades dos equipamentos exigidas na presente contratação, sem custo adicional ao contrato.

Assistência Técnica de Manutenção Preventiva

Para efeitos desta contratação, considera-se manutenção preventiva aquela realizada a fim de prevenir problemas e indisponibilidade da prestação dos serviços. Incluem-se tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, entre outras, conforme recomendação do fabricante.

A manutenção preventiva compreenderá:

Procedimentos destinados a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, conforme mencionado no subitem anterior;

Atualização às novas versões que vierem a ser disponibilizadas ao mercado, de softwares, firmware, e demais aplicativos assim como a aplicação de correções mandatórias, sem que isso implique em qualquer ônus para o contrato;

Reuniões gerenciais periódicas a critério da contratante, para avaliação e acompanhamento dos serviços de manutenção e suporte técnico;

Reuniões técnicas periódicas a critério da contratante, para planejamento e execução de serviços de manutenção e suporte técnico, com vistas à melhoria do ambiente instalado;

Elaboração de relatório.

A execução dos serviços de manutenção preventiva deverá acontecer no local da contratante, onde a máquina está instalada.

A realização da manutenção preventiva não depende da abertura de chamado. Ela deverá ser realizada periodicamente, de acordo com o determinado nos Planos de Suporte Técnico, que, por sua vez, deverão se basear, no que couber, nas disposições dos fabricantes dos equipamentos.

Caso, durante a manutenção preventiva, seja constatado um problema que necessite da realização de manutenção corretiva, o técnico que está realizando o atendimento preventivo deverá abrir imediatamente um chamado de manutenção corretiva e, a partir deste momento, começarão a valer os prazos e procedimentos descritos no subitem a seguir.

Assistência Técnica de Manutenção Corretiva

Uma vez instalados os equipamentos, a contratada deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, que deve incluir, quando necessário: reposição de peças, reinstalação de equipamentos (e seus respectivos softwares) e a substituição de equipamentos, caso seja detectado defeito insanável.

A manutenção corretiva depende de abertura de chamado.

A execução dos serviços de manutenção corretiva deverá acontecer no local da contratante onde a máquina está instalada.

Nos casos em que se comprovar ser necessário deslocar o equipamento para realizar a manutenção, a Contratada deverá proceder à substituição do equipamento pendente de assistência técnica por outro em perfeito funcionamento e dentro das mesmas especificações, no prazo máximo de 1 (um) dia útil contado do início do atendimento, sem ônus para a Contratante;

O atendimento no local onde as máquinas estão instaladas deve se iniciar em até de 8 (oito) horas úteis, contados a partir da abertura do chamado.

O início do atendimento será considerado quando o técnico da Contratada se apresentar ao representante da Receita Federal designado para acompanhar a manutenção, ocasião na qual serão anotados a data, a hora, o nome por extenso e recolhidas as assinaturas tanto do técnico da contratada quanto do representante da contratante.

O prazo para a resolução de qualquer problema é de 16 (dezesseis) horas úteis, contadas a partir da abertura do chamado.

O prazo mencionado acima se aplica para manutenções sem ou com troca de peças;

A critério do Contratante, em caso de dificuldade no cumprimento do prazo de solução do chamado, em razão de dependência da substituição de peças e desde que motivadamente justificado, poderá ser concedido prazo adicional de até 8 (oito) horas úteis para a solução sem que haja penalização;

Para os casos em que se necessitem deslocamento da máquina, contratada terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para a realização das devidas verificações e devolução do equipamento em perfeito estado de funcionamento.

Findo o prazo a que se refere o subitem anterior, e não tendo sido realizados pela contratada os reparos necessários e devolvido o equipamento em funcionamento, estará caracterizada a necessidade de substituição do equipamento.

O prazo de 15 dias poderá ser prorrogado, a critério do Contratante e desde que devidamente justificado pela contratada.

Resolvido o problema relacionado ao chamado aberto, o técnico da Contratada se apresentará ao representante da Receita Federal que atestou sua chegada. Novamente será anotada a data, a hora, o nome por extenso e a assinatura do colaborador ou servidor que atestou a solução do problema para que se proceda ao fechamento do chamado. A solução do problema também deve ser comunicada à equipe técnica da contratante.

Considerar-se-á realizada a manutenção corretiva quando o equipamento tiver retomado a operação de forma completa ou, em sendo impossível a restauração completa do equipamento, a empresa proceder à sua substituição por outro com, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessários, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema.

Estrutura e Funcionamento do Suporte Técnico

Para efeito de concretização das manutenções preventivas e corretivas e para o atendimento das outras demandas concernentes ao objeto desta licitação, a contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais de contato: a) Telefone, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00; b) Correio Eletrônico;

Os serviços dos canais de atendimento e suas estruturas deverão funcionar fora das instalações da contratante. Os canais supracitados serão utilizados para abertura de chamados diversos (manutenção, reclamação, esclarecimentos etc.), controle de chamados em andamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência à equipe de tecnologia e suporte interna da contratante, exclusivamente em relação ao escopo desta contratação.

Não obstante a disponibilização dos canais mencionados, a empresa deverá nomear formalmente um Responsável Técnico (ou Gerente de Suporte), que responderá pelo aspecto técnico de todos os contatos que serão feitos entre a contratada e a contratante e deverá ser profissional capacitado e certificado nos produtos objeto da contratação.

A cargo do Responsável Técnico estarão: - O acompanhamento de todas as demandas; - A elaboração de qualquer documentação técnica relativa aos serviços, incluindo-se, os Planos de Suporte Técnico mensal e anual. - A coordenação da equipe de técnicos especialistas que efetivamente realizarão as manutenções e a resolução das demandas, que, por sua vez, também deverá ser composta de profissionais capacitados e certificados nos produtos objeto deste Estudo Técnico;

Reposição de Peças, Insumos e Consumíveis

As peças e componentes a serem substituídas deverão ter especificação igual ou superior à substituída.

As peças e componentes trocados deverão ser novos (não utilizados ou reconicionados) e genuínos, do mesmo fabricante do equipamento.

De forma a garantir que as peças, insumos e componentes fornecidos sejam novos, genuínos e do mesmo fabricante do equipamento, a Contratada deverá fornecê-los ao fiscal setorial, em suas embalagens originais lacradas e acompanhados da nota fiscal;

A abertura das embalagens das peças, insumos e consumíveis só deverá acontecer na presença do fiscal setorial. Qualquer indicação de violação do invólucro da peça/insumo/consumível o tornará passível de rejeição.

A Contratada deverá recolher todos os cartuchos de toners vazios, cilindros ou quaisquer peças substituídas com desgastes pelo uso do equipamento, sob pena de sofrer sanções contratuais.

Garantir estoque mínimo e efetuar automaticamente a reposição proativa dos suprimentos necessários à produção mensal de cópias e impressão de páginas (toner, revelador, cilindro ou belt, bobinas), tendo como base a sua durabilidade e a quantidade de cópias dos modelos de equipamentos.

O nível dos suprimentos deve ser constantemente verificado por meio do software de gerenciamento da solução;] Nenhum equipamento deve ficar inativo por falta de suprimentos por período superior a 8 (oito) horas úteis;

Software de Gerenciamento de Ativo e Bilhetagem das Páginas

A Contratada deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado.

Apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

Devido à necessidade de homologação desse tipo de software nos processos internos da Secretaria da Receita Federal do Brasil, e para agilizar o processo de implantação do recurso, sugere-se que a contratada forneça algum dos softwares já homologados: Guardian Print Account, NDDigital 360, PaperCut ou PrintWayy.

Nenhum software deverá ter acesso remoto, fora da rede da RFB, tais como serviços em nuvem.

Com esse procedimento evita-se que a contratada apresente software diverso, o qual demandaria longo período de análise, gerando um custo orçamentário, já que o vencedor da licitação estaria recebendo por um serviço que não estaria sendo utilizado por questões internas da contratante, sem causa gerada pela contratada.

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

O software deve possuir controle e monitoramento da fila de impressão, possibilitando a criação de contas de impressão para usuários ou grupos de usuários:

Deve permitir o compartilhamento de contas entre usuários de um grupo e entre impressoras multifuncionais; Deve permitir a utilização de recurso de retenção, possibilitando que o trabalho de impressão fique retido e possa ser liberado apenas após o fornecimento de credenciais no equipamento.

Da Substituição Definitiva dos Equipamentos

Além da situação já mencionada, os seguintes casos ensejarão a substituição de um equipamento:

A ocorrência de 3 (três) chamados num intervalo de 30 (trinta) dias para um mesmo defeito em um mesmo equipamento;

Paralisação do equipamento por um tempo que somado seja maior que 48 (quarenta e oito) horas dentro de qualquer intervalo de 30 (trinta) dias;

A ocorrência de defeito(s) que comprometa(m) o uso normal do equipamento.

Quando comprovado defeito de fabricação do próprio equipamento, ou de qualquer de seus componentes, que comprometa seu desempenho;

O prazo para a substituição de que trata este subitem é de 48 (quarenta e oito) horas:

A substituição do equipamento deve ser comunicada, por escrito, à contratante no prazo de 5 (cinco) dias úteis; O equipamento substituído deve ser igual ou superior em características técnicas e possuir as mesmas funcionalidades

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

Treinamento dos Usuários

A contratada deve ministrar treinamento aos usuários para utilizarem os equipamentos instalados, assim como dar capacitação também nos sistemas de gerenciamento de ativo e bilhetagem de páginas e em outros sistemas relacionados à utilização das impressoras.

O conteúdo programático do treinamento deve prever todas as funções necessárias para a correta operação e prestação dos serviços previstos por parte dos usuários, contemplando pelo menos: instruções para utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos dos equipamentos e sistemas disponibilizados.

Deve ser disponibilizado um canal de comunicação direta entre a contratante e a contratada para esclarecimento de dúvidas no que diz respeito ao conteúdo do treinamento.

Caso necessário, pode ser disponibilizado à equipe de help desk ou central de suporte da contratante e aos demais usuários, documento para consulta com resoluções de problemas mais comuns, estilo FAQ.

O treinamento deve se dar por meio de apostila impressa com o passo a passo para utilização do equipamento e/ou por videoaulas ou Ensino a Distância (EAD).

Disposições Gerais

Para a execução dos serviços descritos neste documento, a contratada somente poderá desativar o equipamento com prévia autorização da contratante, mesmo em se tratando de remanejamentos já comunicados.

A contratada deve informar à fiscalização do contrato qualquer situação que possa ensejar em uso inadequado dos recursos.

A contratada terá direito ao ressarcimento das despesas de manutenção e suporte técnico decorrentes de uso inadequado dos recursos, desde que devidamente comprovados.

O serviço de manutenção em si continuará sendo prestado pela Contratada. A Contratante não realizará a manutenção; apenas fará o ressarcimento das despesas mencionadas acima.

Todas as despesas envolvidas no processo de assistência técnica (preventiva ou corretiva) correrão por conta da contratada, inclusive as despesas com frete de envio e retorno de profissionais técnicos ou componentes da Solução, sem ônus adicional ao contrato.

A contratada será eximida da aplicação das sanções administrativas para os respectivos acionamentos de suporte técnico em que sejam descumpridos os tempos de solução, quando constatado que o problema está relacionado a defeito no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio.

A critério da contratante e a qualquer tempo, poderá se realizar uma auditoria na contabilização de páginas impressas, ocasião em que solicitará à contratada que efetue a leitura física do contador de cada equipamento instalado nas suas dependências, em parte ou no todo, fornecendo o respectivo relatório impresso no ato da leitura.

A Contratada não poderá deixar de executar os serviços descritos neste documento, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de interferência no respectivo equipamento ou dispositivo.

Caso a Contratada esteja impossibilitada de atender a qualquer um dos prazos dispostos ao longo deste item deve comunicar o fato à Contratante, antes do término do prazo, que avaliará a possibilidade de conceder prorrogação.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais (critérios e práticas de sustentabilidade)

É recomendado que a empresa contratada siga e pratique as diretrizes sobre Responsabilidades Sociais apresentadas na ABNT-ISO 26000. A contratada deve adotar posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar de seus públicos interno e externo, de forma a atestar sua boa prática empresarial.

A contratada será responsável pela logística reversa, devendo obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se o Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, a IN SLTI/MPOG nº 01/2010 e as disposições da Lei 14.133/21.

Além disso, serão inseridas como obrigações da contratada as seguintes disposições que se referem a critérios e práticas de sustentabilidade:

Adotar boas práticas de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição, tais como:

a) Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes; b) Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade; c) Racionalização/economia no consumo de energia e água; d) Tratamento idêntico deverá ser dispensado a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica

Além das boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição exigidas acima, a contratada deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber, em cumprimento ao disposto no art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19/01/2010, publicada no DOU de 20/01/2010, abaixo transcrito:

a) Usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA; b) Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003; c) Observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento; d) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços; e) Respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; f) Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, se usadas, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2008;

Requisitos de implementação

Os trabalhos atinentes à execução do contrato deverão ser executados por profissionais treinados e capacitados da empresa a ser contratada, segundo perfis e qualificações necessários.

Requisitos de Implantação

As atividades necessárias à instalação e manutenção dos equipamentos deverão observar e respeitar o horário de funcionamento das Unidades da RFB e não deverão impactar nem interromper os trabalhos realizados nas Unidades.

A contratada deverá fornecer todos os materiais necessários à instalação física e ao perfeito funcionamento dos equipamentos.

A empresa a ser contratada deverá fornecer, quando necessário, sem que isso implique custo adicional, transformadores e ou estabilizadores de energia, conforme recomendação do fabricante dos equipamentos.

Requisitos de Segurança da Informação

A Contratada deve tomar conhecimento da Política de Segurança da Informação e Comunicações da Contratante de modo a atuar em concordância com as práticas da Instituição.

Não será permitida a retirada de qualquer informação ou documento relativo à base de dados de conhecimento existente na RFB, sob pena de ser considerada quebra de sigilo, com as consequências cíveis e penais.

A utilização de software de bilhetagem deve seguir os requisitos de segurança da RFB. Não pode haver tráfego de dados para fora da rede RFB e os softwares devem ser aqueles homologados pela área técnica da RFB.

A Contratada não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico ou dados que contemplem configurações e regras de segurança aplicadas nos sistemas implantados na rede das unidades técnicas regionais e locais vinculadas à RFB.

A Contratada responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo nenhuma responsabilidade da contratante e, no caso eventual de imputação de responsabilidade à RFB, na via judicial, a Contratada arcará com o pagamento dos valores.

Requisitos de Segurança

A Contratada deverá identificar todos os profissionais envolvidos na execução do contrato, provenientes das empresas a serem contratadas, mantendo um cadastro completo atualizado, que indicará data de início e término de atuação na prestação de serviços.

A Contratada deverá ainda responsabilizar-se sobre possíveis danos físicos e/ou materiais causados às Unidades ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou inobservância das normas e políticas de segurança da contratante.

Requisitos Legais

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME), que dispõe sobre o processo de contratações de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP);

Portaria SGD/ME nº 844 e Anexo, de 14 de fevereiro de 2022, que Institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

Aplicação do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que "Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União";

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal; alterado pelo Decreto nº 9.178, de 23 de outubro de 2017 e Decreto nº 10.179, de 18 de dezembro de 2019;

Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

Instrução Normativa SG/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal;

Portaria RFB nº 400, de 15 de março de 2018, que estabelece política de gerenciamento dos serviços de impressão corporativa no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil;

Instrução Normativa ME/SEDGGD/SG nº 73, de 5 de agosto de 2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

Instrução Normativa ME/SEDGGD/SG nº 40, de 22 de maio de 2020, que dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

As Unidades Requisitantes elaboraram a distribuição e tipagem necessárias dos equipamentos, e estimaram a média mensal de páginas; justificaram a necessidade da contratação; e formalizaram a demanda através dos Documentos de Formalização de Demanda e documentos complementares, juntados no processo administrativo. O objeto será composto de 02 (dois) itens considerando a franquia mínima e o excedente, nas quantidades demonstradas no quadro abaixo:

Grupo	Item	Serviço	Franquia Mensal	Franquia Total Período*
1	1	Franquia Mínima (70%) – Multifuncional Monocromática	8.400	33.600
	2	Franquia Excedente (30%) – Multifuncional Monocromática	3.600	14.400

* 3 meses e 28 dias (03/09/2026 a 31/12/2026). Total: 120 dias.

As quantidades de equipamentos e as franquias estimadas são as abaixo:

Unidades	Quantidade de Equipamentos	Franquia Mínima Mensal (70%)	Franquia Excedente Mensal (30%)	Franquia Total
DRF/MCA	6	6.475	2.775	9.250
IRF/STN	1	1.050	450	1.500
IRF/OIA	1	875	375	1.250
TOTAL	8	8.400	3.600	12.000

As franquias poderão compensar-se entre si caso a quantidade de impressão de um equipamento não atinja o total da franquia.

8. Levantamento de soluções

As soluções encontradas foram as abaixo:

- **Alternativa 1:** Compra de equipamentos próprios e aquisição de suprimentos (Desvantagem: alto custo de obsolescência e sobrecarga da TI).
- **Alternativa 2:** Outsourcing tradicional com servidores de impressão locais em cada unidade ou arquitetura de impressão em nuvem (Cloud Printing), reduzindo a infraestrutura local do órgão.

9. Análise comparativa de soluções

As necessidades da presente contratação observam o processo de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação disposto na Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022; o modelo de contratação descrito no Anexo da Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022, que institui o modelo de contratação de serviços de outsourcing de impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal; e a Portaria RFB nº 400, de 15 de março de 2018, que estabelece política de gerenciamento dos serviços de impressão corporativa no âmbito da Secretaria da receita Federal do Brasil.

Compra de equipamentos próprios e aquisição de suprimentos

A aquisição de equipamentos traria a questão do alto custo de aquisição dos equipamentos (R\$ 19.144,24 conforme anexo I) seria ainda necessário a contratação de manutenção preventiva e corretiva para os equipamentos, além é claro da obsolescência dos equipamentos, visto que ao longo dos anos diversas soluções são incorporadas aos equipamentos. Haveria ainda a necessidade de acompanhamento pela área de TI, áreas essas que não existem na maioria das unidades da RFB atuando presencialmente.

Quanto aos suprimentos a Administração terá que realizar as aquisições separadamente, sempre por processo de licitação, o que sabemos ser demorado e custoso e por muitas vezes não atendem as demandas nos prazos ideais.

Outsourcing tradicional com servidores de impressão locais em cada unidade ou arquitetura de impressão em nuvem (Cloud Printing), reduzindo a infraestrutura local do órgão

O modelo de contratação de serviços de outsourcing de impressão evita a existência de contratos de manutenção bem como a aquisição de insumos, dando mais celeridade a contratação sem a necessidade de dos trâmites das licitações públicas. É uma solução amplamente utilizada pelos órgãos da Administração Pública e de utilização obrigatória conforme o Art. 3º da Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022. É também a solução hoje utilizada em toda a 2ª Região Fiscal com resultados extremamente satisfatórios, pois é uma solução ágil tanto na implementação como na resolução de problemas.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Compra de equipamentos próprios e aquisição de suprimentos

Pelo seu alto custo inicial, obsolescência dos equipamentos e dificuldades com a geração e administração de contratações correlatas aliada a insuficiência de justificativa para não adoção do outsourcing de impressão, conforme parágrafo único do Art. 3º a Portaria SGD/ME nº 844, de 14 de fevereiro de 2022.

*Art. 3º O modelo de contratação de serviços de **outsourcing** de impressão é de utilização obrigatória.*

*Parágrafo único. Os órgãos e as entidades poderão utilizar outros modelos de contratação, desde que **devidamente justificado** pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD.*

O órgão não possui equipe de TI para realizar manutenções preventivas e corretivas.

Além do exposto acima, a aquisição desses equipamentos novos, demandaria um processo licitatório que teria no mínimo a duração de 45 dias, prazo esse impossível de aguardo pelas unidades, além das contratações de manutenção e aquisição de insumos..

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Compra de equipamentos próprios e aquisição de suprimentos

O custo inicial de aquisição dos equipamentos seria de R\$ 19.144,24, não temos como mensurar os custos de uma contratação de manutenção corretiva e preventiva. Levando em conta o período contratual de 04 meses de contratação o custo dos insumos, exceto o papel, inexistiriam, pois insumos tipo tonner, (pó) ou tinta, cilindro, papel, revelador e chips não seriam necessária reposição/substituição.

Outsourcing tradicional com servidores de impressão locais em cada unidade ou arquitetura de impressão em nuvem (Cloud Printing)

O custo estimado da contratação conforme pesquisa realizada é de R\$ 30.177,12 para os quatro meses.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Outsourcing tradicional com servidores de impressão locais em cada unidade ou arquitetura de impressão em nuvem (Cloud Printing) é a solução entendida como necessária e suficiente para atender a demanda. deverão ser observados os itens 04 e 05 deste ETP para balizar as exigências dos serviços

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 30.177,12

A estimativa da contratação é de 30.177,12 (trinta mil, cento e setenta e sete reais e doze centavos) para o período de quatro meses

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Já esplanada nos itens anteriores.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Está justificada nos itens anteriores, com a demonstração dos preços de mercado e da escolha da solução mais adequada.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

O projeto de contratação de serviços de impressão no modelo de outsourcing, visa prover o órgão de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a todas as demandas de impressão, cópia, digitalização de documentos e armazenamento do documento digitalizado (em rede), para posterior identificação e utilização, por meio da instalação de equipamentos e do adequado fornecimento de suprimentos. O modelo de outsourcing possibilita atender de forma contínua e controlada os serviços das unidades participantes como um todo, evitando desperdícios, tanto materiais, quanto financeiros, além de evitar a descontinuidade causada pela falta de insumos, por falhas de funcionamento ou pela falta de manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos.

Tal formato de contratação já é, inclusive, utilizado nessa SRRF02, com sucesso.

Além disso a presente contratação acarretará:

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

Evitar a necessidade de investimentos futuros com a aquisição ou reaquisição direta de equipamentos;

Atualização tecnológica dos equipamentos, tanto de impressão, quanto de digitalização, devido à contratação de equipamentos novos, com recursos atualizados e aderentes às novas versões de sistemas operacionais e novos hardwares de estações de trabalho e servidores de rede e de arquivos;

Agregar qualidade, segurança, menor tolerância a falhas e escalabilidade aos serviços de impressão, cópia e digitalização.

17. Providências a serem Adotadas

Os setores e as unidades que receberão os equipamentos já possuem infraestrutura adequada para esta contratação, tendo em vista que já utilizam as multifuncionais do contrato atual.

Não obstante, a Contratada fornecerá toda a tecnologia e equipamentos necessários para operacionalização do serviço, não havendo necessidade de se prever outras providências a serem adotadas.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação é viável se atendidas as recomendações listadas neste ETP

19. 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](#).

MAYRA GALVAO DA LUZ E SOUZA

Responsável pela contratação direta



Assinou eletronicamente em 28/07/2026 às 12:18:05.