

Termo de Referência 3/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2023	170207-SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MF - AM	YANNA SANTOS DE MEDEIROS	04/01/2024 11:08 (v 11.0)
Status			
CONCLUIDO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
III – locação/Locação de bens móveis		10283100311202305

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de impressão), na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, para atendimento das necessidades da SRA/AM e SRT /AM, compreendendo os Ministérios demandantes nos termos da Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023, conforme tabela abaixo, que compõem entre si arranjo colaborativo próprio, segundo a mesma Portaria, em condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - dentro da franquia - sem papel	26573	PÁGINAS	33.600	R\$ 0,325	R\$10.920,00	R\$ 131.040,00
2	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - excedente à franquia - sem pape	26654	PÁGINAS	22400	R\$ 0,06	R\$ 1.344,00	R\$ 16128,00
3	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - dentro da franquia - sem papel	26611	PÁGINAS	12000	R\$ 0,97	R\$ 11640,00	R\$139680,00
4	Outsourcing de impressão - páginas A4 -	26697	PÁGINAS	8000	R\$ 0,495	R\$ 3.960,00	R\$ 47.520,00

	policromático - excedente à franquia - sem papel						
5	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - dentro da franquia - sem papel	26638	PÁGINAS	1800	R\$ 1,275	R\$ 2.295,00	R\$ 27.540,00
6	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - excedente à franquia - sem papel	26719	PÁGINA	1200	R\$ 0,59	R\$ 708,00	R\$ 8.496,00

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar e, vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, e são especificados neste Termo de Referência (TR) de acordo com o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

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

1.4. O prazo de vigência da contratação é de contados do(a), na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

OU

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

I. Complexidade de preparação e prazo médio de inserção da empresa para boa execução dos serviços, que demandará custo e operacional considerável, com investimentos que incluem a contratação de recursos humanos, planejamento, deslocamentos, aquisição e transporte de equipamentos, etc.;

II. Riscos de perdas financeiras em caso de não renovação da avença;

III. Período de internalização de processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do Contratante e das diversas Unidades a serem atendidas pela solução.

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

"Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente."

1.4.2. Por conseguinte, considerando que os serviços serão executados de forma contínua, o prazo de vigência dos contratos será de 1(um) ano, contados da data de sua assinatura, prorrogável para até 10 (dez) anos, condicionado à permanência de condições e preços vantajosos para a Administração, na forma dos artigos 105 e 107 da Lei nº 14.133 /2021.

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

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA : 5

II) Data de publicação no PNCP: [...]

III) Id do item no PCA: 5

IV) Classe/Grupo: 152 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO MAIS PÁGINAS IMPRESSAS

V) Identificador da Futura Contratação: [...]

OU

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme consta das informações básicas deste termo de referência, no Id do item 5, Classe/Grupo: 152 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO MAIS PÁGINAS IMPRESSAS.

2.4. Serviços de impressão, reprodução e digitalização de documentos ainda se constituem em ferramentas essenciais ao adequado funcionamento da máquina pública, principalmente quando se trata de atividades de disseminação da informação, embora se observe uma tendência cada vez mais consolidada de redução nos volumes de utilização de papel no âmbito da Administração, fruto da progressiva expansão dos serviços digitais.

2.5. Nesse sentido, a presente contratação justifica-se pelas seguintes necessidades:

- a) Garantir a execução das competências das áreas, pois, em muitos casos, a execução eficiente de atos administrativos necessita da digitalização e da materialização de documentos.
- b) Manter a continuidade das tarefas executadas no âmbito dos Ministérios, buscando sempre a eficiência, efetividade e qualidade máxima na execução dos trabalhos.
- c) Prover o necessário apoio operacional no desempenho das atividades institucionais das unidades, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente.
- d) Embora o uso do SEI (Sistema Eletrônico de Informações) tenha reduzido a produção de documentos impressos, as comunicações de decisões que afetam a esfera jurídica dos usuários precisam ser comunicadas pessoalmente, geralmente externadas por notificações via postal com aviso de recebimento.

3. Descrição da solução

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

3.1. A solução consiste na contratação de serviços corporativos de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de Impressão) na modalidade franquia mensal de páginas mais excedente, para atendimento das necessidades da SRA/AM e SRT/AM, compreendendo os Ministérios demandantes nos termos da Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023, nos termos da tabela abaixo, que compõem entre si arranjo colaborativo próprio, conforme essa mesma Portaria, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica.

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

I. Modalidade Franquia mais excedente, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, e nos respectivos quantitativos mensais, anuais e totais indicados para cada item do objeto;

II. Equipamentos com no máximo 6 meses de uso, instalados em regime de comodato nos ambientes dos Contratantes nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquia de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;

III. Sistema centralizado e único para gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas para cada contrato firmado incluindo apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;

IV. Sistema de abertura e controle de chamados técnicos que inclua preferencialmente a apuração integrada de indicadores de níveis de serviços;

V. Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via web e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;

VI. Reposição de peças, consumíveis e suprimentos, exceto papel;

VII. Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;

VIII. Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

3.3. A descrição da solução como um todo, compreendendo as quantidades de equipamentos a serem instalados, os quantitativos de impressões proporcionais por item a serem contabilizados por equipamento instalado, as especificações técnicas das impressoras multifuncionais, os endereços de instalação desses ativos, e demais condições de execução, encontram-se detalhados neste TR e seus apêndices, bem como do Estudo Técnico Preliminar (ETP) acostado aos autos.

MENSAL PROJETADA POR ÓRGÃO CLIENTE								
UNIDADE	TIPO A (MONO A4)		TIPO B (COLOR A4)			TIPO C (COLOR A3/A4)		
	QT. DE EQUIP.	QUANT. MONO	QT. DE EQUIP	QUANT. MONO	QUANT. POLI	QT. DE EQUIP	QUANT. MONO	QUANT. POLI
SRT/AM SEDE MANAUS	14	3500	4	1500	500	2	500	500
AGT/MANACAPURU	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/PRESIDENTE FIGUEIREDO	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/ITACOATIARA	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/HUMAITÁ	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/TABATINGA	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/PARINTINS	0	0	1	1500	500	0	0	0
SRA-AM	2	3500	0	0	0	1	500	500
SOMAS/MÉDIAS	16	56000	10	15000	5000	3	1500	1500

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade:

4.1. 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](#):

4.1.1. Na fase de habilitação, conforme o Inciso II do Artigo 3 do Decreto nº 7.174 de 12 de Maio de 2010, certificações emitidas por instituições públicas ou privadas credenciadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro, que atestem, conforme regulamentação específica, a adequação dos seguintes requisitos:

- a) segurança para o usuário e instalações;
- b) compatibilidade eletromagnética; e
- c) consumo de energia;

4.1.2. Os bens não poderão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs), conforme a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 2010, em seu art. 5º, inciso IV.

4.1.3. É dever da contratada fornecer equipamentos sustentáveis, comprovados por documento de certificação (ou na sua falta, por meio de diligências do órgão), em atenção ao Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020, que estabelece a implementação de sistema de **logística reversa** de produtos eletroeletrônicos e seus componentes de uso doméstico.

4.1.4. A logística reversa deve ser de responsabilidade da contratada, que deverá obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados, em conformidade com a legislação vigente, como a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), e os preceitos de preservação ambiental.

4.1.5. De modo a atender essas disposições, será exigido que a empresa forneça o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação supracitada.

4.1.6. No caso da logística reversa, a empresa contratada deve apresentar semestralmente, declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo da própria empresa, em outros ciclos - como cooperativas de reciclagem - ou outra destinação final ambientalmente adequada.

4.1.7. O recolhimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, deverá ser realizada semestralmente, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências das instituições públicas.

4.2. Requisitos de Negócio

4.2.1. A solução deverá prover serviços continuados de outsourcing de impressão na modalidade FRANQUIA MENSAL DE PÁGINAS E MAIS EXCEDENTE, para atendimento às unidades SRA/AM e SRT/AM, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- I. Serviços de impressão, reprodução (cópia) e digitalização de documentos;
- II. Fornecimento de equipamentos multifuncionais com no máximo 6 meses de uso, nas dependências dos Contratantes, em regime de comodato;
- III. Sistema único bilhetagem da solução instalada (um por contrato);
- IV. Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e demais materiais necessários à manutenção;
- V. Fornecimento oportuno de consumíveis e suprimentos originais, exceto papel;
- VI. Fornecimento e sustentação de todos os acessórios necessários à disponibilidade dos serviços, tais como estabilizadores e transformadores de tensão, e conversores de interfaces de comunicação, quando necessários;
- VII. Gerenciamento integrado e centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado (por contrato);
- VIII. Instalação, administração e sustentação dos softwares e equipamentos que exclusivamente provêm serviços no âmbito da solução;

IX. Instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e consumíveis necessários à execução dos serviços, excetuando-se: infraestrutura elétrica e rede de dados (inclusive conexões wan) e suprimento de papel;

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

4.2.2. Reitera-se que a solução **não inclui fornecimento de papel**, considerando que os Contratantes possuem processos definidos já em operação que encarregam suas respectivas unidades de providenciar esse suprimento.

4.2.3. A solução compreende a prestação dos serviços nas sedes SRA/AM e SRT/AM e unidades do interior do Estado conforme especificado na seção 5.2 deste TR.

4.3. Requisitos de Capacitação

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

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

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

4.4. Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.4.1. Na presente contratação não será admitida a indicação de marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares.

4.4.2. Diante das conclusões extraídas do processo n. ____, a Administração não aceitará o fornecimento dos seguintes produtos /marcas:

4.4.2.1. ...

4.4.2.2.. ...

4.4.2.3.. ...

4.5. Da exigência de carta de solidariedade

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

4.5.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

OU

4.6. *É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:*

4.6.1. *É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste em: (...)*

4.6.2. *A subcontratação fica limitada a ... [parcela permitida/percentual]*

4.7. *O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação, caso admitida.*

4.8. Garantia da contratação

4.8.1 Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar e uma vez que se trata de contratação por baixo valor, o que não acarreta grandes riscos para a Administração Pública Federal.

OU

4.8.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

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

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

4.8.5. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

OU

4.8.6. *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 horas às horas.*

4.8.7. *Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.*

4.8.8. *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.*

4.8.8.1. ... *[incluir outras instruções sobre vistoria]*

4.8.8.2. ... *[incluir outras instruções sobre vistoria]*

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

4.8.10. *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.*

4.9. Requisitos Legais

4.9.1. A presente contratação sujeita-se à Constituição Federal e à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes.

4.9.1.1 Leis Federais:

- Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências.
- Lei nº 9.610/1998: altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.
- Lei nº 12.305/2010: institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.
- Lei nº 12.527/2011: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, dentre outras disposições.
- Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Lei nº 14.133/2019: Lei de Licitações e Contratos Administrativos (NLLC).

4.9.1.2. Decretos:

- Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- Decreto nº 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.
- Decreto nº 7.724/2012: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- Decreto nº 8.936/2016: Institui a Plataforma gov.br e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências.
- Decreto 10.332/2020: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- Decreto nº 10.936/2022: Regulamenta a Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- Decreto nº 11.246/2022: Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133/2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Decreto nº 11.462/2023: Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.9.1.3. Instruções Normativas:

- Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1/2016: Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal.
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017 (subsidiária) (IN SEGES/MP nº 05/2017): Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da APF direta, autárquica e fundacional.
- Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2020: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- Instrução Normativa GSI/PR nº 3/2021: Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021: 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 SEGES/ME nº 58/2022 (IN SEGES/ME nº 58/2022): 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.

- Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022 (IN SEGES/ME nº 77/2022): Dispõe sobre a observância da ordem cronológica de pagamento das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 (IN SGD/ME nº 94/2022): Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022: Estabelece regras e diretrizes para o procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta de que dispõe a Lei nº 14.133/2021, recepcionando a IN SEGES/MP 05/2017 para tais contratações.

4.9.1.4. Portarias:

- Portaria STI/MP nº 46/2016: Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências.
- Portaria GM/MP nº 443/2018: Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
- Portaria SGD/ME nº 778/2019: Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.
- Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 (Portaria SGD/MGI nº 370/2023): 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.
- Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023: Disciplina o compartilhamento de atividades de administração patrimonial, de material, de gestão de pessoas, de serviços gerais, de orçamento e finanças, de contabilidade, de logística, de contratos, de tecnologia da informação, de planejamento governamental e gestão estratégica e de outras atividades de suporte administrativo realizadas por meio de arranjos colaborativos entre Ministérios ou modelos centralizados, e dispõe sobre medidas transitórias decorrentes da edição da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023.

4.10. Requisitos de Manutenção

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

- a) Disponibilização em comodato de todos os equipamentos multifuncionais necessários à execução dos serviços nos prazos definidos neste TR;
- b) Disponibilização de equipamentos complementares, tais como cabos de comunicação, adaptadores elétricos, estabilizadores de tensão, quando necessário;
- c) Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento ao usuário final necessário à operação básica dos equipamentos e à solicitação de serviços;
- d) Manutenção contínua dos mecanismos de repasse do conhecimento e acesso a bases de conhecimento e FAQs (**Frequently Asked Questions**), necessários à instalação e sustentação da infraestrutura para sistemas de bilhetagem a técnicos especialistas, caso necessário;
- e) Reposição tempestiva de consumíveis e suprimentos necessários à operação dos equipamentos disponibilizados em comodato, exceto papel;
- f) Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados em comodato, com substituição de peças e componentes.

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

4.11. Requisitos Temporais

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

4.11.2. Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando elevado tempo para implantação integral da solução e para amadurecimento dos processos e mecanismos relacionados, o ciclo de vida da solução deve compreender um período até de 120 meses, conforme fundamentado na seção 1 deste TR .

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

4.12. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.12.1. A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições de segurança da informação e privacidade:

- a) Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências das SRA E SRT/AM e unidades descentralizadas, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;
- b) Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Contratante;
- c) Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” publicado pela SGD/ME, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

4.13. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.13.1. Durante a execução de tarefas no ambiente da SRA e SRT/AM e unidades descentralizadas, e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão seguir, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: assseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, quando se aplicar, de acordo com as normas internas dos Contratantes e suas respectivas unidades.

4.14. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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

4.14.2. Deverá atender às seguintes condições:

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

4.14.3. As demais condições tecnológicas estão detalhadas no Apêndice “Estudos Técnicos Preliminares” deste TR.

4.15. Requisitos de Projeto e Implantação

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

4.15.2. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de fornecimento, instalação e implantação da solução a seguir descritos.

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

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

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

- a) Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos.
- b) Fornecer, instalar e configurar, com o apoio do Contratante, todo o acesso lógico necessário para comunicação com o sistema de bilhetagem, e respectivo controle de acesso e políticas (limites) de impressão por usuário e gestão da solução.
- c) O projeto deverá conter, pelo menos, as seguintes definições:
 - i. Descrição dos equipamentos que serão instalados, movimentados ou removidos (marca e modelo), com respectivo número de série;
 - ii. Data e horários previstos para início e término dos serviços;
 - iii. Eventuais mudanças previstas, a exemplo de pontos de rede, pontos elétricos e outros aspectos aplicáveis.

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

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

4.15.3. A instalação dos equipamentos e sistemas, configuração, conectividade e demais serviços envolvidos integram a solução e deverão atender plenamente os requisitos de transição contratual, controle de mudança e gestão de ativos do parque computacional dos Contratantes, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização nos órgãos centrais (Manaus) e unidades descentralizadas no interior do Estado, nos prazos definidos na reunião inicial.

4.16. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.16.1. Todos os equipamentos implantados ao longo da prestação deverão no máximo 6 meses de uso, com garantia do fabricante que perdure ao menos até a data de expiração do contrato.

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

4.16.3. Integra a solução acesso a sistema informatizado de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI, ou ITSM - IT Service Management) disponibilizado pela Contratada, em que todos os chamados técnicos abertos junto à Contratada no âmbito das

contratações oriundas deste TR serão registrados em tickets de atendimento. Tais tickets possuirão prazo de garantia de 20 horas diurnas (vide subseção “Horários de Prestação”).

4.17. Requisitos de Experiência Profissional

4.17.1. A Contratada deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme detalhado na seção “Critérios de Seleção do Fornecedor”.

4.18. Requisitos de Formação da Equipe

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

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

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

4.19. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

4.19.3. A Contratada deverá empregar na execução dos serviços, quando se aplicarem, seguintes práticas:

I. Práticas gerais de gerenciamento:

- a) Gerenciamento financeiro dos serviços;
- b) Melhoria contínua;
- c) Medição e reporte;
- d) Gerenciamento de riscos;
- e) Gerenciamento da segurança da informação;
- f) Gerenciamento do conhecimento;
- g) Gerenciamento de projetos;
- h) Gerenciamento de relacionamento.

II. Práticas de gerenciamento de serviços:

- a) Gerenciamento de nível de serviço;
- b) Gerenciamento de disponibilidade;
- c) Gerenciamento de capacidade e desempenho;
- d) Gerenciamento de continuidade de serviço;
- e) Monitoramento e gerenciamento de evento;
- f) Central de serviço;
- g) Gerenciamento de incidente;
- h) Gerenciamento de requisição de serviço;

- i) Gerenciamento de problema;
 - j) Gerenciamento de liberação;
 - k) Validação e teste de serviço;
 - l) Gerenciamento de ativos de TI.
- III. Práticas de gerenciamento técnico:
- a) Gerenciamento de implantação;
 - b) Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: 20 (vinte) dias corridos da assinatura do contrato;

5.1.1.1 Caso não seja possível a entrega no prazo acima, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 5 (cinco) dias corridos de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior;

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

5.1.3.1. A disponibilidade diária dos serviços providos pela solução deverá atender às seguintes modalidades:

I. CONTÍNUA (24x7x365): disponibilidade dos ativos e serviços de outsourcing de impressão e abertura de chamados via sistema web ITSM pelos usuários;

II. DIURNA (dias úteis das 8h às 18h, ininterrupto): serviços de atendimento telefônico e mensageria com operador (resposta humana) para abertura e acompanhamento de tickets de atendimento no sistema de ITSM;

III. PROGRAMADA: quando possível e necessário, serviços de instalação de ativos de TIC poderão ser realizados em horários noturnos ou excepcionais, tais como finais de semana e feriados, mediante acordo entre as partes, e com base em projetos previamente aprovados, a fim de não comprometer o funcionamento normal das unidades atendidas nem o cumprimento dos prazos exigidos.

5.1.3.2. A disponibilidade de cada uma das categorias de tarefas que compõem os serviços e os seus respectivos tempos máximos para realização (NMS) estão estabelecidos no apêndice “Estudo Técnico Preliminar” deste TR.

5.1.4. *Etapa ... Período / a partir de / após concluído ...*

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

ARTb - Presidente Figueiredo - Av. Cupiuba, 13 - Centro - CEP: 69735-000, Presidente Figueiredo/AM

ARTb - Manacapuru - Boulevard Pedro Rates, nº 1.685 - Terra Preta - CEP: 69400-000, Manacapuru/AM

ARTb - Itacoatiara - Rua Cassiano Segundo, 320 - Centro - CEP: 69100-000, Itacoatiara/AM

ARTb - Humaitá - Rua S 1, S/N - Novo Centenário - CEP: 69800-000, Humaitá/AM

GRTb - Tabatinga - Avenida da Amizade, S/N - Centro - CEP: 69640-000, Tabatinga/AM

ARTb - Parintins - Av. das Nações Unidas, 1764 - Centro - CEP: 69151-060, Parintins/AM

SRA/AM - Av. Gov. Danilo de Matos Areosa, nº 1530 - Distrito Industrial 1 - CEP: 69075-351, Manaus/AM

SRTb/AM - Av. André Araújo, nº 140 - Aleixo - CEP: 69000-000, Manaus/AM.

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

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

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: Conforme subitem 5.1.3 deste TR.

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as rotinas em anexo no Estudo Técnico Preliminar.

Materiais a serem disponibilizados

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar em comodato os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

5.5.1. Impressoras multifuncionais que atendam às especificações técnicas definidas neste TR e na proposta técnica vencedora apresentada pela Contratada;

5.5.2. Cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E), autotransformador e/ou estabilizadores de tensão;

5.5.3. Itens específicos de acessibilidade e mobilidade para operação de equipamentos, quando necessário, em conformidade com a Lei nº 10.098/2000, sujeitos à apresentação de projeto específico a ser aprovado pela EFC;

5.5.4. Demais equipamentos, produtos ou materiais que venham a ser necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como conectores, adaptadores, etc.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.6.1. Compensação semestral de impressões franquia x excedente

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

5.6.2. Renovação do parque em caso de prorrogação do contrato

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

5.6.3. Vistoria

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

5.6.4. Serviços de Atendimento Técnico (Sistema ITSM)

As tarefas ou serviços típicos de atendimento técnico serão executados nas seguintes modalidades:

I. PLANEJADA: para tarefas previamente agendadas em planos de inserção, de projeto ou de instalação; de manutenção preventiva; de provisionamento de consumíveis e suprimentos; e de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos respectivos responsáveis;

II. DEMANDADA: requisitadas por meio de chamados técnicos (tickets) a serem registrados em sistema específico de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

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

5.7. Especificação da Garantia dos Serviços (Atendimento Técnico)

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

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

5.8. Formas de Transferência de Conhecimento

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

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

Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

5.9. *O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).*

OU

5.8. *O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo ____ (___) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.*

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.10. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas, conforme IN SGD/ME nº 94/2022:

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

5.10.1. Iniciação (Reunião Inicial) - Etapa 1

Após assinatura do contrato, em um prazo de até dez dias úteis, será realizada a reunião inicial, nas dependências do Contratante, prevista para detalhamento da execução do serviço e demais definições:

I. O prazo de realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério do Contratante, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes;

II. A Contratada deverá atentar para o cumprimento das suas obrigações quando da realização dessa reunião, conforme o disposto no art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022, bem como entregar toda a documentação prevista para esta etapa no edital, neste TR e seus apêndices;

III. Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério do Contratante.

Por ocasião da reunião inicial, o Contratante designará:

- a) a data de expedição das OSs iniciais e consequente início da prestação dos serviços;
- b) os prazos e periodicidades de entrega dos artefatos relativos à SIP (**Protocolo de Iniciação de Sessão**), a serem apresentados pela Contratada, conforme a seção “Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade” deste TR, bem como os de prestação por parte do Contratante de eventuais informações pertinentes a sua elaboração, se necessário.

5.10.2. Preparação para Início da Prestação - Etapa 2

Durante a reunião inicial serão repassados os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas e programadas as ações de preparação e de início efetivo da prestação.

À etapa de preparação correspondem as seguintes ações, dentre outras:

- I. Cadastramento dos profissionais da Contratada para acesso aos ambientes e aos recursos computacionais a serem empregados na execução, quando necessário;
- II. Disponibilização de listas de usuários, contatos e responsabilidades;
- III. Disponibilização de bases de conhecimento e documentação relativa a procedimentos, processos definidos e mecanismos de comunicação;
- IV. Alimentação e configuração dos sistemas disponibilizados pela Contratada, compreendendo: acesso LDAP, parametrização, cadastramento inicial das informações básicas necessárias ao adequado funcionamento, etc.;
- V. Testes conjuntos e homologação por parte do Contratante dos equipamentos e dos sistemas de Bilhetagem e ITSM disponibilizados pela Contratada.

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

Corresponde ao período de execução das OSs de Implantação (OSIs) em que a Contratada deverá efetivamente implantar a solução, realizando a instalação dos primeiros lotes de equipamentos solicitados, ajustar a configuração e customização dos sistemas de Bilhetagem e ITSM. Durante esse período serão realizados:

- I. A elaboração pela Contratada de projeto de implantação dos serviços (Plano de Inserção) no prazo de dez dias úteis desde a expedição das OSIs, compreendendo a instalação dos equipamentos solicitados e consequente aprovação por parte do gestor do contrato, observando os prazos máximos definidos na reunião inicial, bem como nos NMSs definidos neste TR e seus apêndices.
- II. A substituição dos equipamentos do contrato anterior pelos previstos nas OSIs, que se sujeitará às seguintes condições, a serem confirmadas pelas equipes técnicas das SRA/AM e SRT/AM e unidades descentralizadas:
 - a) As substituições de equipamentos de contratos anteriores deverão ser comunicadas previamente aos fornecedores dos serviços em desativação (fornecedores dos equipamentos antigos), e confirmadas no mesmo dia da desativação via e-mail entre os prepostos com cópia para a DIAL de ambos os contratos.
 - b) As instalações e testes dos novos equipamentos serão acompanhados pela DIAL (preferencialmente pelos fiscais setoriais) ou outros representantes responsáveis do Contratante.
 - c) Realizados os devidos testes de funcionamento e comunicação entre o sistema de bilhetagem e os equipamentos, os representantes deverão atestar formalmente a instalação por meio de Relatório de Recebimento Provisório (RRP).
 - d) Os custos de franquias serão contabilizados proporcionalmente na seguinte regra:
 - i. Incluindo o dia da desativação nos contratos anteriores;
 - ii. a partir do dia útil seguinte ao de instalação nos contratos atuais.
 - e) Em caso de falhas nos testes em equipamentos novos, somente para estes casos deverá ser restituído o respectivo serviço nos equipamentos antigos, isto é, do contrato em processo de expiração, evitando assim riscos de indisponibilidade prolongada dos serviços.
- III. Reuniões de alinhamento e ponto de controle entre as equipes da Contratada e do Contratante para solução de problemas e pendências relativas a instalações dos equipamentos, quando necessário.
- IV. Ampla divulgação aos usuários quanto às mudanças e à operação básica dos equipamentos e quanto aos mecanismos e ferramentas de atendimento, compreendendo a abertura, reabertura, acompanhamento e avaliação dos chamados ou tickets abertos.
- V. Finalizada cada OSI, caracterizada pela execução dos seus serviços de instalação inicial propriamente ditos, a Contratada encaminhará à DIAL a respectiva documentação, conforme previsto neste TR.
- VI. Todos os ativos de impressão instalados no âmbito da contratação deverão possuir etiqueta afixada em local de fácil visualização contendo as seguintes informações:
 - a) Endereço MAC do equipamento;

- b) Endereço IP único, quando possível;
- c) Nome padrão do equipamento na rede;
- d) Informações básicas de operação ou link para a respectiva documentação;
- e) Aviso de que a relocação ou movimentação do equipamento somente poderá ser realizado por pessoal autorizado pela Contratada.

VII. Durante a etapa de implantação sujeita-se a Contratada a descontos e eventuais penalidades previstas nos Indicadores de Níveis de Serviços (INSs) para casos de descumprimento de Níveis Mínimos de Serviços NMSs.

5.10.4. Execução e Acompanhamento - Etapa 5

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

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

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

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

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

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

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

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

Visando a continuidade dos serviços de forma adequada, a 60 dias do término do período de vigência contratual, a Contratada estará obrigada a fornecer toda a documentação e demais informações, meios e mecanismos de execução dos serviços objetos do presente contrato para o Contratante, e indiretamente para outras eventuais empresas terceirizadas, sob supervisão da SRA-AM.

As atividades de transição correspondem à etapa 6 de execução do projeto e compreendem as seguintes ações, dentre outras:

- I. Compartilhamento de listas de usuários, contatos, identificação e configurações de equipamentos, e responsabilidades.
- II. Compartilhamento de listas de ativos (impressoras) e acessórios de sua propriedade necessários à disponibilidade dos serviços para controle de desmobilização;
- III. Disponibilização de mecanismos de comunicação para tratamento das demandas e atividades de desmobilização e transição, visando a continuidade dos serviços;
- IV. Desativação e recolhimento de equipamentos próprios de forma tempestiva;
- V. Compartilhamento ou devolução de informações reservadas sob sua responsabilidade, tais como plantas dos locais de execução dos serviços, mapas de redes de dados, informações sobre ativos computacionais e de rede, etc.

Constituem atividades de encerramento contratual, além das dispostas no art. 35 da IN SGD/ME nº 94/2022, o descarte seguro e comprovado dos dados pessoais ou sigilosos do Contratante que porventura estejam em poder da Contratada.

5.11. Quantidade Mínima de Serviços para Comparação e Controle (Encaminhamento de Demandas)

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

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

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

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

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

5.12. Mecanismos Formais de Comunicação

Os mecanismos padronizados de comunicação entre as partes são os a seguir descritos, e deverão basear-se nos modelos do apêndice “Modelos de Documentos Padronizados” deste TR, quando previstos, admitindo-se possíveis melhorias e adaptações, a critério do Contratante:

I. Ordem de Serviço (OS):

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

II. Relatórios de Serviços (RS):

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

III. Termo de Recebimento Provisório (TRP)

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

IV. Termo de Recebimento Definitivo (TRD)

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

V. Autorização de Faturamento (AuF)

- Emissora: Contratante;
- Destinatário: Contratada;

...

OU

b. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A presente seção define os fatores, mecanismos e condições gerais para gestão da execução e fiscalização adequadas do objeto, mas não limitam a atuação da DIAL, podendo esta implementar ações e mecanismos adicionais para sua boa execução, observados os princípios da razoabilidade, oportunidade e proporcionalidade.

6.1. Condições Gerais

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

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

III. 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.

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

6.2. Preposto

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

A Contratada deverá manter preposto aceito pelo Contratante disponível para representá-lo tempestivamente na execução do contrato, responsável pelas atividades definidas no art. 2º, VI e demais responsabilidades a ele designadas na IN SGD/ME nº 94 /2022.

A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

6.3. Reunião Inicial

Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento descrita na etapa 1 descrita na seção anterior deste TR, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

A pauta desta reunião observará, além do relacionado naquela seção, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da Contratada, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) 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;
- e) Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que a solução possui as condições exigidas neste TR.

6.4. Fiscalização

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD/ME nº 94/2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

6.4.1. Fiscalização Técnica

- a) O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD/ME nº 94/2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
- b) 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;
- c) Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;
- d) O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
- e) No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato;

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

6.4.2. Fiscalização Administrativa

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

b) 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.

6.4.3. Gestor do Contrato

a) O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD/ME nº 94/2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

b) O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, 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;

c) O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;

d) O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

e) O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso;

f) O gestor do contrato deverá 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;

g) O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

6.4.4. Fiscalização Requisitante (Setorial) do Contrato:

a) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

b) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

c) encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

d) apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;

e) verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;

f) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e

g) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Regras referentes à Franquia Mensal e Compensação de Franquia:

7.1.1. Fica estabelecida uma franquia mensal global para os equipamentos multifuncionais, a ser contabilizada mensalmente, de modo a garantir um pagamento mínimo mensal à CONTRATADA, conforme as regras que seguem;

7.1.2. Para fins de faturamento, será realizado a apuração mensal do saldo, considerando as seguintes definições para este termo de referência;

7.1.2.1. QFM – Quantidade de páginas na franquia mensal global para os equipamentos multifuncionais;

7.1.2.2. QPI – Quantidade total de páginas efetivamente impressas/copiadas no mês de apuração;

7.1.2.3. QPEx – Quantidade de páginas efetivamente impressas/copiadas excedentes à franquia mensal global para os equipamentos multifuncionais;

7.1.2.4. VPE – Valor unitário de página excedente.

7.1.3. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL GLOBAL. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL GLOBAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês, conforme tabela abaixo:

Saldo	Apuração	Resultado	Valor a ser pago por mês
Negativo	$QPI < QFM$	Crédito	Valor da franquia mensal global para os equipamentos multifuncionais
Positivo	$QPI > QFM$	Excedente	Valor da franquia mensal global para os equipamentos multifuncionais acrescido do valor de página Excedente gerado no mês ($QPEx \times VPE$)

7.1.4. Será realizado no final de cada semestre a compensação de franquia, sendo que a compensação ocorrerá na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal global durante o respectivo período, utilizando-se o ANEXO IV – Planilha de compensação de franquia e orientações constantes das Orientações Técnicas da Portaria MP/STI nº 20/2016, datado de 14 de junho de 2016.

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

7.1.6. Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, será aditivado o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

7.1.7. Caso o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período, conforme acompanhamento realizado no item 8.1.4, não haverá compensação pois não há geração de excedente, devendo ainda ser observados os dispostos nos itens 8.1.5 e 8.1.6.

7.2. A avaliação da execução do objeto utilizará como Instrumento de Medição de Resultado (IMR), as métricas, metas (NMSs) e respectivos indicadores (INSS) definidos na presente seção e nas disposições dos apêndices deste TR.

7.2.1. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos

Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de qualidade estabelecidos nesta subseção, vinculados a cada OS expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas.

Visando proporcionar celeridade e eficiência na execução do contrato, o Relatório de Demonstrativo de cálculo de Indicadores (RDI) compreende a documentação mínima a ser apresentada pela Contratada e deverá ser encaminhada para toda OS executada, conforme condições estabelecidas na seção “Modelo de Execução” do presente TR.

Não obstante, o Contratante realizará apuração própria com base nas seguintes fontes:

- a) Informações colhidas nos locais de execução dos serviços por fiscais setoriais ou outros servidores habilitados;
- b) Inspeções e diligências realizados nos locais de execução dos serviços;
- c) Verificações e extrações próprias de dados nos sistemas de Bilhetagem e de ITSM fornecidos pela Contratada;
- d) Eventuais aplicações, rotinas ou sistemas de apuração automatizada de sua propriedade.

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

ITAT - Indicador de Atendimento Técnico (Geral)	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a tempestiva resolução de problemas técnicos gerais.
Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados (<i>tickets</i>) por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	$ITAT = (\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados encerrados no período}) \times 100$
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1,0% sobre o valor da OS do mês de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
Observações	A Contratada deverá solucionar as demandas abertas diretamente pelo usuário na aplicação web ou pelo atendente da sua Central de atendimento no prazo máximo estabelecido para os respectivos serviços. Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução dos chamados atendidos dentro do respectivo prazo máximo definido.

ISE - Indicador de Substituição ou suporte de Equipamentos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir a continuidade dos trabalhos em situações de falhas de <i>hardware</i> nos equipamentos que exijam manutenção.
Meta (NMS) - %	95,0% dos chamados atendidos dentro do prazo
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo (%)	ISE = (Total de chamados relativos a falhas em equipamentos atendidos dentro do prazo/ Total de chamados relativos a falhas em equipamentos encerrados no período) x 100
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
Observações	<p>A Contratada deverá solucionar as demandas relativas a falhas nos equipamentos abertas diretamente pelo usuário na aplicação <i>web</i> ou pelo atendente da Central de atendimento da Contratada nos prazos máximos estabelecidos para as respectivas categorias de serviços.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de solução desses chamados até o respectivo NMS (prazo máximo) definido.</p>

ITRD - Indicador de Troca ou suporte por Reincidência de Defeitos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o fornecimento de equipamentos com qualidade mínima esperada com vistas a evitar a indisponibilidade frequente de equipamentos.
Meta (NMS) - %	Até 25,0% dos chamados realizados por defeitos de hardware de mesma natureza em equipamentos do mesmo modelo.
Instrumento de medição	Ferramentas de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo (%)	ITRD = (Total de chamados devido ao mesmo defeito de hardware / Total de chamados devido a defeitos de hardware no período) x 100
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%
Observações	<p>Defeitos de mesma natureza podem representar um indício de baixa qualidade de produtos. Nesse sentido, quando o mesmo defeito se repete consideravelmente, a Contratada deverá tomar providências para substituir preventivamente componentes ou produtos (ou mesmo modelos de equipamentos) para sanar o problema de reincidência.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento do período de referência somente se os defeitos de hardware de qualquer natureza superarem 3% (três por cento) da quantidade total de impressoras ativas no mês de referência e os defeitos de hardware de mesma natureza superarem 3 (três) ocorrências.</p>

IEP - Indicador de Eficiência de atividades Projetadas	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar o cumprimento de prazos em projetos de alterações no parque de impressão.
Meta (NMS) - %	95,0% dos projetos finalizados dentro do prazo previsto no período de referência
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos
Forma de acompanhamento	RPE, RAE, RMQ, inspeções nos locais de execução
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	IEP = (Total de projetos que extrapolaram o prazo final / Total de projetos) x 100

Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS para cada 0,1% abaixo da meta, limitado a 10%
Observações	<p>Atrasos em projetos de mudanças no parque de impressões podem acarretar indisponibilidade dos serviços e custos adicionais ao Contratante, além de riscos de inconformidade contratual.</p> <p>Incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, caso a Contratada não atinja o índice de 95% de cumprimento dos prazos gerais dos projetos executados.</p>

IRTS – Indicador de Requisições para Troca de Suprimentos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a reposição tempestiva de suprimentos evitando indisponibilidades pontuais de curto período.
Meta (NMS) - %	Até 5,0% de equipamentos ativos de cada tipo objetos de chamados de reposição de suprimentos.
Instrumento de medição	Ferramentas de ITSM
Forma de acompanhamento	RMS e inspeções de chamados por amostragem
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	IRTS = (Total de chamados para troca de suprimentos do tipo no período / Total de equipamentos do tipo ativos no período) x 100
Faixa no ajuste no pagamento	Redução de 1% sobre o valor da OS de referência para cada 0,1% acima da meta, limitado a 10%
	Requisições para abastecimento de suprimentos devem ser evitadas. A Contratada deverá acompanhar o quantitativo de páginas impressas por equipamento em

Observações	<p>relação à capacidade dos respectivos consumíveis instalados e realizar tempestivamente as reposições programadas, evitando assim a interrupção pontual dos serviços.</p> <p>O índice é independente e apurado separadamente para cada tipo de equipamento do contrato (A, B, C) e será aplicado sobre o valor da OS de referência toda vez que os chamados para troca de suprimentos ultrapassarem o máximo admitido.</p>
--------------------	--

IDPn - Indicador de Desatendimento de Prazo individual de alteração	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a disponibilidade localizada dos serviços.
Meta (NMS) - <= 0	Alteração específica finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Acompanhamento de OSs de Projetos
Forma de acompanhamento	RMQ, RPE, RAE, inspeções nos locais de execução
Periodicidade	Mensal e Sob demanda
Mecanismo de cálculo (%)	IDPn = (Prazo de execução - Prazo previsto no projeto)
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto relativo ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento caso estivesse ativo
Observações	<p>Atrasos em alterações específicas acarretam indisponibilidade dos serviços e insatisfação dos usuários, além de custos adicionais ao Contratante.</p> <p>Em casos de movimentação ou desativação, não serão contabilizados custos individuais de produção para todo equipamento objeto de serviços não realizados no período (mês) de referência, que deverá estar <u>inativado</u> no sistema de Bilhetagem desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p>

	<p>Em todos os casos de alteração, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência proporcional aos dias de atraso no cumprimento do prazo individual previsto, no valor que seria devido pelo contratado caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos pendentes de alteração.</p>
--	--

IPPn - Indicador de Paralisação Prolongada e injustificada de equipamento	
Tópico	Descrição
Finalidade	Incentivar a tempestividade e eficiência na solução de problemas e no abastecimento de suprimentos.
Meta (NMS) - <= 0	Restituição de serviços individuais específicos finalizada dentro do prazo previsto
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM
Forma de acompanhamento	RAT, inspeções de tickets em aberto ou por amostragem em tickets encerrados indevidamente
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	IPPn = Quantidade de dias em atraso no mês de referência - Prazo previsto de atendimento (NMS)
Faixa no ajuste no pagamento	Desconto igual ao custo proporcional correspondente ao mesmo equipamento se estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS
	Indisponibilidades prolongadas de equipamentos - causadas por atrasos em reposições de suprimentos devido a planos falhos de provisionamento, acompanhamento inadequado ou atendimento técnico extemporâneo -, acarretam indisponibilidade injustificada dos serviços e insatisfação dos usuários, além custos adicionais ao Contratante.

Observações	<p>Não serão contabilizados custos individuais de produção correspondentes aos dias em que o equipamento estiver fora de serviço no período (mês) de referência, devendo ser <u>inativado</u> no sistema de Bilhetagem a partir do dia seguinte à expiração do NMS.</p> <p>Em todos os casos - sejam de equipamentos objetos de projetos de alteração ou objetos de chamados técnicos -, incidirá desconto (redução) no pagamento para o período de referência, proporcional aos dias de atraso no cumprimento do NMS previsto, no valor que seria devido pelo Contratante caso o equipamento estivesse ativo desde o dia seguinte ao de expiração do NMS.</p> <p>O índice e eventual desconto será aplicado para cada um dos “n” equipamentos que tenham ficado indevidamente fora de serviço, independentemente do motivo, salvo justificativa da Contratada aceita pela EFC.</p>
--------------------	---

Os NMSs definidos constam no apêndice “Especificações Técnicas” deste TR

7.3. Mecanismos de Recebimento

7.3.1. Recebimento Provisório

Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais setoriais, técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

O prazo da disposição acima será contado do recebimento da documentação oriunda do contratado com a relação dos quantitativos dos serviços efetivamente executados a que se referem a OS e a respectiva parcela a ser paga.

O fiscal técnico do contrato realizarão o recebimento provisório do objeto do contrato mediante relatório detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante relatório detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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.

A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021).

O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de funcionamento dos equipamentos disponibilizados em comodato e ao repasse de conhecimento exigível.

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

7.3.2. Recebimento Definitivo

Os serviços serão recebidos definitivamente pelo Gestor no prazo máximo de 2 (dois) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços e consequente aceitação mediante relatório detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- a. 1. Emissão de 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 nos indicadores definidos neste TR e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);
- b. 2. Análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicação das cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- c. 3. Emissão de Relatório Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- d. 4. Comunicação à empresa para que emita a Nota Fiscal (NF) com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

Realizado o recebimento, proceder-se-á ao envio da documentação pertinente ao setor de logística para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observar-se-á o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de NF no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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.

O Contratante, estando tudo conforme, efetuará o recebimento com a devida presteza e agilidade, tendo, todavia, por limite, os prazos definidos nesta subseção, contados da data de recebimento da documentação respectiva.

7.3.3. Procedimentos de Teste e Inspeção

Ao longo da execução do contrato, a DIAL poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da Contratada visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.

Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços a Contratada é responsável por manter, durante todo o período de execução e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de produção de páginas impressas, bem como de atendimento de cada plano, projeto ou serviço demandado, tais como:

- a. 1. Registro de todos os atendimentos por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito do contrato, para fins de comprovação de execução e rastreamento de tickets de serviços sob demanda;
- b. 2. Registros de mudanças e evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas realizadas no ambiente computacional do Contratante e no parque de impressão disponibilizado em comodato, bem como nos sistemas providos pela Contratada;
- c. 3. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM.

A DIAL e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, tais como:

- I. 1. Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços estabelecidas neste TR;
- II. 2. Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e aos prazos previstos neste TR;
- III. 3. Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

7.3.4. Ferramentas Automatizadas de Controle

As condições de operação das ferramentas automatizadas de controle fornecidas pela Contratada são descritas a seguir.

I. 1. Sistema de Bilhetagem:

- a. 1. Será hospedado e sustentado no ambiente computacional do Contratante por seus próprios responsáveis técnicos da área de infraestrutura, com apoio da equipe técnica da Contratada, quando necessário;

- b. 2. Será gerido por responsáveis técnicos especialistas do Contratante com acesso irrestrito à administração do sistema, e administrado pelo pessoal técnico autorizado da Contratada, sob supervisão do Contratante;
- c. 3. O cadastramento, manutenção e acesso via rede aos ativos de impressão, e demais atividades de configuração necessárias serão realizadas pela Contratada, com acompanhamento da EFC e apoio técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
- d. 4. A parametrização, customização e manutenção preventiva, adaptativa e corretiva será de responsabilidade da Contratada, com acompanhamento da EFC e de técnicos da área de Infraestrutura de TIC do Contratante, quando necessário;
- e. 5. A solução deve ser devidamente licenciada, com todos os custos sob responsabilidade da Contratada.

II. 1. Sistema de ITSM:

- a. 1. Será hospedado e sustentado pela Contratada;
- b. 2. Será acessado pela EFC e demais técnicos autorizados pelo Contratante com privilégios para consultas e extração de dados relativos aos tickets abertos no âmbito do contrato, compreendendo todo o seu curso de atendimento, inclusive gravações telefônicas dos chamados e *chats*, quando utilizados.

Durante a execução, o Contratante poderá, a seu juízo de oportunidade e conveniência, empregar, em qualquer tempo, outras ferramentas automatizadas de controle e gestão contratuais além das previstas neste TR (notadamente as ferramentas de Bilhetagem e ITSM), que serão de uso obrigatório por parte da Contratada e visam aprimorar as rotinas e processos operacionais do Ministério, podendo vir a substituir e/ou sistematizar a documentação exigida, bem como os mecanismos de comunicação e de apuração de indicadores definidos.

Tais ferramentas poderão abordar, dentre outros aspectos, uma ou mais das seguintes questões relativas à gestão contratual:

- a. 1. Expedição, trâmite, e execução de OSs;
- b. 2. Expedição e trâmite de TRP, TRD e demais documentos de gestão;
- c. 3. Controle do andamento de projetos e trâmite de processos.

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

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

- a. 1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b. 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;

Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo Contratante conforme as definições a seguir, sujeitando-se a Contratada a penalidades decorrentes de falhas de qualidade na prestação dos serviços e inconformidades em relação às cláusulas contratuais.

1.

1.1.

7.3.6. Penalidades por Descumprimento Reiterado de NMS

Os primeiros descumprimentos de níveis de serviços (NMSs) estabelecidos neste TR serão objeto de advertência à Contratada, e seu descumprimento reiterado enseja a aplicação de outras penalidades, conforme definido no quadro a seguir:

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

IDP, IPP	de qualquer um dos equipamentos solicitados ou ativos.	<p>Caso a paralisação perdure por mais de 60 dias corridos, aplicar-se-á mensalmente multa de 5% sobre o valor da OS do mês de referência.</p> <p>Em caso de paralisação de um mesmo equipamento por mais de 90 dias corridos, sujeita-se a Contratada ao previsto no item PDG4 do tópico seguinte.</p>
-----------------	--	---

1.

1.1.

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

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
PDG1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
PDG2	Incidir nas hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021 (NLLC).	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no dispositivo pelo prazo máximo admitido.
PDG3	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC (<i>hardware</i> , sistemas, redes, portais, funcionalidades, banco de dados, relatórios, consultas, etc.).	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do art. 156, IV da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG4	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto do contrato.	Multa de 2,5% aplicada sobre o valor total do contrato, e sua eventual rescisão, além previsto no art. 156 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
		Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato.

PDG5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando sua eventual rescisão, bem como o impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG6	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG7	Não prestar esclarecimentos referentes à execução dos serviços em até 1 dia útil, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 10 horas úteis.	Multa de 0,25% aplicada sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio, quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10%.
PDG9	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 2,5% do valor total do contrato, aplicada em dobro em caso de dolo, além do impedimento previsto no art. 126 da NLLC, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PDG10	Realizar serviços não previstos no contrato ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.
PDG11	Deixar de apresentar qualquer dos documentos relacionados a SIP previstos neste TR.	Advertência. Caso perdure o inadimplemento, após o limite de 10 dias úteis a contar do recebimento da advertência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor da OS de produção do mês de referência.

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

		Em caso de ocorrência por 3 meses consecutivos, será aplicada multa de 0,25% sobre o valor total do contrato.
PDG23	Deixar de solicitar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que o tenham recebido para realizar atividades essenciais à contratação quando encerradas tais atividades, quando o profissional não esteja mais atuando na contratação ou na Contratada, ou quando não seja mais necessário para desempenho de suas funções.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da OS de produção do mês de referência, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.
PDG24	Descumprir obrigações contratuais cuja penalidade não esteja prevista nesta tabela.	Advertência, salvo se configurada reincidência, caso em que será aplicada multa de 2% sobre o valor da OS de produção do mês de referência, aplicada em dobro se houver prejuízo significativo aos resultados pretendidos com a contratação.

7.3.8. Procedimentos Gerais de Apuração e Cálculo

Para cada OS encerrada, uma vez efetuadas as apurações, o Contratante expedirá os respectivos RELATÓRIO de Recebimento Definitivo, contendo os devidos apontamentos de eventuais descontos relativos a desatendimento de NMS e Autorização para Faturamento (AuF) no valor final a liquidar.

Ocorrências de desatendimento de NMS serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela Contratada e avaliadas pelo Contratante, conforme processos de execução de OSs definidos na seção 5 deste TR.

Serviços de suporte técnico e garantia serão executados pelos respectivos fabricantes dos equipamentos, que deverão responder diretamente à Contratada quanto ao cumprimento dos prazos de serviços técnicos especializados. Eventuais descumprimentos de prazos em tais serviços não serão aceitos como justificativas para desatendimento de NMS por parte da Contratada, que deverá utilizar-se de outros mecanismos de contingência, tais como substituição temporária de equipamentos, para cabal cumprimento das condições contratuais.

Substituições de equipamentos deverão se dar por outros de mesma capacidade e qualidade do modelo do substituído, ou superior. Em casos de necessidade premente, admitem-se substituições temporárias por modelo diferente, desde que justificadas e devidamente autorizadas pelo Gestor do contrato, pelo prazo máximo de trinta dias corridos.

Penalidades serão aplicadas em processo específico, com o devido direito ao contraditório, conforme estabelece a legislação pertinente.

Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.

Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato.

Para cálculo dos indicadores e suas retenções (descontos) e multas serão aplicadas as seguintes condições:

- I. 1. Na apuração dos indicadores será aplicado truncamento somente ao valor final do indicador para a última casa decimal presente na meta definida;
- II. 2. Valores em reais serão arredondados ao final do cálculo para duas casas decimais;
- III. 3. O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da respectiva OS de produção do mês de referência, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à Contratada.

As multas devidas e/ou prejuízos causados ao Contratante serão recolhidos em favor da União por meio dos mecanismos legais, na seguinte ordem de preferência:

- a. 1. Deduzidos de valores a serem liquidados pela prestação de serviços no âmbito do contrato;
- b. 2. Deduzidos da garantia contratual; ou
- c. 3. Recolhidos por meio de DAR;
- d. 4. Na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.3.9. Procedimentos para Emissão de Nota Fiscal e Pagamento

O pagamento será efetuado para cada OS mensal cujas entregas tenham sido aprovadas, mediante apresentação da respectiva NF, e uma vez cumpridas as condições e critérios estabelecidos neste TR.

A emissão das notas fiscais correspondentes às OSs encerradas deverá ser realizada somente após a entrega por parte da Contratada da correspondente documentação exigida, seguida da verificação da qualidade e consequente expedição dos respectivos relatórios por parte do Contratante, conforme o modelo de execução definido e os modelos de documentos que integram o presente TR.

7.3.10. Liquidação

Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da IN SEGES/ME nº 77/2022.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a. 1. o prazo de validade;

- b. 2. a data da emissão;
- c. 3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- d. 4. o período respectivo de execução do contrato;
- e. 5. o valor a pagar; e
- f. 6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

A nota fiscal 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, de 2021.

A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a. 1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b. 2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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.

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.

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.

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.

7.3.11. Prazo de pagamento

O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme a subseção anterior, nos termos da IN SEGES/ME nº 77 /2022.

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 de correção monetária previsto no contrato.

7.3.12. Meios (Forma) de Pagamento

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

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

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

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.

O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da LC nº 123/2006, 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.

7.3.13. Cessão de crédito

É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53/2020, conforme as regras desta subseção.

As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do Contratante.

A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

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 8.429/1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

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.

A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8. Critérios de seleção do fornecedor

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

8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

8.2. Regime de Execução

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

8.3. Exigências de Habilitação

Para fins de habilitação, deverá o licitante apresentar a seguinte documentação:

8.3.1. Habilitação jurídica:

- **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;
- **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- **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>;
- **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.
- **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 IN DREI/ME nº 77/2020.
- **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- **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.
- **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 5.764/1971.

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

8.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 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.
- Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)
- 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
- Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital ou Municipal /Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- Caso o fornecedor seja considerado isento de quaisquer 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;
- 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.

1.

8.3.3. Qualificação Econômico-Financeira

O licitante deverá demonstrar a devida qualificação financeira para participação no certame por meio da seguinte documentação:

- Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges /ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 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.

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.

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

8.3.4. Qualificação Técnica

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

8.3.4.1. Atestados de Capacidade Técnica

A licitante deverá comprovar, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, em nome do próprio, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha executado serviços de características técnicas iguais ou similares aos da presente contratação, para comprovação de execução anterior de desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da presente contratação.

Os atestados devem comprovar, sem prejuízo dos demais aspectos, capacidade de que a empresa prestou serviços de Outsourcing de Impressão, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

- I. 1. 50% do total de impressões anuais que estão sendo contratadas;
- II. 2. Serviços de instalação, configuração e manutenção de 50% do número de impressoras concomitantemente em produção.

Entende-se como objeto similar contratos relativos a serviços que caracterizem os mesmos que estiverem descritos nesta contratação, e possuam relação direta com as atividades descritas neste TR e suas especificações técnicas, por prazo não inferior a 12 (doze) meses.

Os atestados devem conter o nome do atestante, endereço, telefone e e-mail institucional do representante da pessoa jurídica declarante.

Será permitido o cômputo de serviços executados em contratos distintos, desde que num mesmo período consecutivo de 12 (doze) meses, sendo considerado para efeito de quantitativos a soma dos atestados.

A exigência de 12 meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante certo período atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da licitante em executar concomitantemente o volume de serviços previsto, posto que a prática das diferentes capacidades técnicas em períodos distintos não garante a experiência em um ambiente grande e complexo, tendo nesse sentido já posicionado o TCU no Acórdão 2387/2014 - Plenário:

16. Sob essa ótica, entendo que admitir soma de atestados não se mostra o procedimento mais adequado para se aferir a capacidade técnico operacional das licitantes. Isso porque se uma empresa apresenta sucessivos contratos com determinados postos de trabalho, ela demonstra ter expertise para executar somente os quantitativos referentes a cada contrato e não ao somatório de todos. Em outras palavras, a demanda por estrutura administrativa dessa empresa está limitada aos serviços exigidos, simultaneamente, não havendo que se falar em duplicação dessa capacidade operacional apenas porque determinado objeto executado em um exercício é novamente executado no exercício seguinte.

No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.

A licitante deverá fornecer folha de apresentação para cada um dos atestados, contendo a identificação das páginas e dos itens que correspondem à comprovação de cada exigência técnica demandada neste documento, bem como contendo a indicação de período da prestação dos respectivos serviços.

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

8.3.4.2.1. 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;

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

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

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

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

8.3.4.2.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.3.4.2.7. A 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

1.

2. 8.3.5. Competências Profissionais

A licitante melhor classificada deverá declarar que possui - ou possuirá em seu quadro de funcionários, durante a execução contratual - profissionais qualificados responsáveis pela execução dos serviços, detentores de experiência e de certificados técnicos vigentes, nos seguintes termos:

- I. 1. Profissionais responsáveis pela instalação dos equipamentos disponibilizados em comodato e pela substituição de consumíveis e suprimentos deverão comprovar no mínimo:
 - a. 1. Ensino médio completo;
 - b. 2. Curso técnico completo de formação profissional (mínimo de 360h) ou curso superior em andamento, ambos na área de TIC;
 - c. 3. Quantidade mínima: dez profissionais.
- II. 1. Profissionais responsáveis pela instalação e configuração ou customização do sistema de Bilhetagem:
 - a. 1. Ensino superior completo na área de TIC; ou curso superior em qualquer área acrescido de curso de extensão completo na área de TIC de pelo menos 360h;
 - b. 2. Quantidade mínima: dois profissionais.

Todos os técnicos que prestarão serviços no âmbito da presente contratação deverão possuir experiência profissional de pelo menos um ano na respectiva função, comprovada por meio de registro em carteira de trabalho, ou contrato acompanhado de certidão expedida pela instituição contratante e com indicativo das respectivas atribuições.

A documentação relativa à comprovação dos requisitos e competências individuais dos profissionais da Contratada que realizarão os serviços objetos da presente contratação deverá ser entregue até a data prevista na etapa 1 (reunião inicial) definida no Modelo de Execução.

Em qualquer ocasião ao longo da execução dos serviços poderá ser solicitada pela EFC a comprovação das condições exigidas nesta subseção, seja para profissionais pertencentes aos quadros da Contratada, seja para pertencentes aos quadros de subcontratadas.

Serão aceitos somente certificado de conclusão de curso de formação profissional de escolas regulares e registradas com código CNAE de designação de instituição de educação, ensino e /ou formação profissional e diplomas de conclusão de cursos de nível médio ou graduação completos de ensino em instituições reconhecidas pelo MEC.

Profissionais responsáveis por realizar serviços de suporte técnico nos equipamentos deverão apresentar, em todas as ocasiões de atividades presenciais, credencial que comprove as devidas competências, bem como autorização ou certificação, todas expedidas pelos respectivos fabricantes ou seus representantes acreditados no Brasil.

1. 8.3.6. Vistoria Técnica

As vistorias serão limitadas à verificação dos locais de instalação e detalhes como verificação de pontos de rede local, presença de conexão *wi-fi*, tensão e estabilidade da rede elétrica, tipos de tomadas, etc.

Vistorias serão realizadas em dias de expediente normal e horário comercial, por representante legal da empresa licitante, que deverá identificar-se por meio de cédula de identidade oficial e documentação que comprove os poderes que lhe foram outorgados para sua realização.

O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública, devendo a solicitação para agendamento da vistoria ser encaminhada até dois dias úteis antes da data limite para sua realização, para o e-mail drl.am.samf@economia.gov.br.

A realização da vistoria deverá ser comprovada por declaração assinada pelo representante do licitante e pelo servidor responsável por acompanhá-lo às dependências das unidades e dirimir eventuais dúvidas.

Independentemente da realização ou não de vistorias técnicas, o licitante deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto, conforme “Modelos de Documentos Padronizados” deste TR.

Não obstante, haverá responsáveis designados em cada unidade demandante da presente contratação para a prestar informações por e-mail e por telefone relativas a questões simples, exclusivamente quanto às características das redes de dados e de energia locais, conforme apêndice “Localidades de Prestação dos Serviços” deste TR.

1.

8.4. Vedação de Participação em Consórcio

Considerando as características da presente contratação, cujo objeto é amplamente conhecido e ofertado no mercado a nível nacional, bem como as condições estabelecidas pela Portaria MGI nº 43/2023, não será admitida a participação de empresas em consórcio na licitação. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta de uma única empresa contratada, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviços.

A vedação de empresas em consórcio não acarretará restrição à competitividade, haja vista a existência no mercado de diversas empresas prestadoras dos serviços a serem contratados, aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste TR. Por outro lado, ao se permitir a reunião de empresas em consórcio, acrescentar-se-ia risco de prejuízo à competitividade, ao possibilitar que empresas plenamente aptas à execução do objeto se reunissem e deixassem de concorrer entre si.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 370.404,00

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo para 60 (sessenta) meses.

9.2. Em atendimento ao inciso I do Art. 5º da IN 65/2021 - SEGES, foi realizada pesquisas no Painel de Preços do Governo Federal ([painel de preços. planejamento.gov.br/](http://painel.de.preços.planejamento.gov.br/)), conforme os mapas de preços obtidos 35283791, 35283861, 35283921, 35812364, 35812371 e 35812382). Logo, foi possível obter um preço pela multiplicação da mediana do custo por página pela quantidade total de páginas solicitadas em cada unidade por modelo de equipamento. Os preços estimados totais de páginas impressas ao longo do período de execução previsto para os contratos, isto é, 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima quinquenal, desde que haja

previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer uma das partes, conforme disposto no Art. 107 da Lei 14.133 de 01 de abril de 2021, estima-se o custo total da contratação que contempla um único grupo, conforme a planilha seguir:

	ITEM	CATSER	ESTIMATIVA	MENSAL
GRUPO 1	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - dentro da franquia - sem papel	26573	33600	
	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - excedente à franquia - sem papel	26654	22400	
	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - dentro da franquia - sem papel	26611	12000	
	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - excedente à franquia - sem papel	26697	8000	
	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - dentro da franquia - sem papel	26638	1800	
	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - excedente à franquia - sem papel	26719	1200	
				TOTAL GERAL

9.3. Valor total estimado para todo o período contratual:

O valor estimado da presente contratação, considerando o cenário escolhido - isto é: a contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de impressão), no modelo franquia mais excedente, sem fornecimento de papel, para atendimento das necessidades da Superintendência do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos e demais unidades demandantes nos termos da Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023 e Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica, consiste na soma dos valores mensais dos itens para o período previsto de 12 meses, perfazendo o total anual de R\$ 370.404,00 (Trezentos e Setenta Mil, Quatrocentos e Quatro Reais). Valor estimado mensal é de R\$ 30.867,00 (Trinta mil, Oitocentos e Sessenta e Sete reais).

1.

9.4. Reajuste de Preços

Conforme o art. 24 da IN SGD/ME nº 94/2022, os preços dos serviços objetos da presente contratação poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, com efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da Contratada.

O reajuste será admitido decorrido o interregno de 12 meses, contado da data limite para apresentação da proposta, e, nos subsequentes, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, conforme as hipóteses abaixo:

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

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento Geral da União para o exercício de 2024, na classificação abaixo:

SRA-AM - Conforme CERTIFICAÇÃO DE DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA (SEI 35462491).

UGR: 170475

UG: 170207

Fonte: 01000000000

Programa de Trabalho: 0032

PTRES: 225034

Elemento de Despesa: 33904016

PI: 46200023475

SRT-AM - Conforme CERTIFICAÇÃO DE DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA (SEI 35753873).

UG: 400062

Fonte: 01000000000

Programa de Trabalho: 4815

PTRES: 204647

Elemento de Despesa: 339039

PI: S6419SRA

11. Sanções

11.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

- falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- ensejar o retardamento da execução do objeto;
- fraudar na execução do contrato;
- comportar-se de modo inidôneo; ou
- cometer fraude fiscal.

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

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

ii) **Multa de:**

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

(2) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

(3) 0,1% (um décimo por cento) até 1conforme 5% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

(4) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

(5) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

(6) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

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

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

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

11.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

11.4. As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

Tabela 1

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

Tabela 2

INFRAÇÃO		GRAU
ITEM	DESCRIÇÃO	
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03

4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03

Para os itens a seguir, deixar de:

6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

11.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

- tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

11.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

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

11.9. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.10. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

11.12. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

11.13. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

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

11.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

12. Obrigações da Contratante

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

12.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

12.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

12.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

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

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

- exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

13. Obrigações da Contratada

13.1. Deverá ser realizada visita prévia pela licitante interessada na execução do serviço objeto deste Projeto Básico.

13.2. A não realização do disposto no parágrafo anterior será considerada como total conhecimento dos serviços a serem realizados pela licitante, que mesmo assim, ofereça proposta, e que em virtude dos critérios de escolha neste Projeto apresentados, venha a ser considerada vencedora, estando dessa forma obrigada a realizar todos os serviços objeto deste, onde não será aceito qualquer tipo de majoração no que tange os valores informados na proposta inicial constante do referido processo de contratação.

13.3. Executar os serviços conforme especificações deste Projeto Básico e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Projeto Básico e em sua proposta;

- 13.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 13.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 13.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 13.7. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 13.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 13.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
- 13.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 13.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 13.12. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 13.13. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 13.14. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 13.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 13.16. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 13.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 13.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 13.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 13.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 13.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

13.23. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

13.24. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

13.24.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

13.24.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

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](#).

PATRICIA CLEUDA DE CASTRO FREITAS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 22/11/2023 às 16:58:32.

RAFAEL CHRISTIAN MORAES GUIMARAES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 22/11/2023 às 11:40:17.

YANNA SANTOS DE MEDEIROS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 21/11/2023 às 16:28:35.

LAURA MARIA OLIVEIRA DA FROTA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 21/11/2023 às 17:30:14.

JOAQUIM JOSE DA SILVA REGO

Equipe de apoio

Lista de Anexos

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

- Anexo I - Microsoft Word - Declaração de Vistoria (1) outsourcing.pdf (353.18 KB)
- Anexo II - ETP6_2023.pdf (213.0 KB)

**Anexo I - Microsoft Word - Declaração de Vistoria (1)
outsourcing.pdf**

ANEXO III
MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa _____(empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º _____, com sede na _____(endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr. (a) _____, infra-assinado, portador (a) da Carteira de Identidade n.º _____, expedida pela _____ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º _____, visitou as dependências **do edifício sede da** Superintendência Regional de Administração no Amazonas - SRA/AM e Superintendência Regional do Trabalho no Amazonas - SRTbAM, tomando conhecimento dos ambientes onde será realizado o serviço objeto d pregão Eletronico nº _____, dos sistemas prediais e das condições de contorno e física das edificações e quantitativos que possam ter influência nodesenvolvimento dos serviços e impacto em custos e prazos de entrega da solução a ser fornecida.

_____/_____/_____

Assinatura
(Representante legal da empresa)
CPF:

DECLARAÇÃO DE DESISTÊNCIA DE VISITA TÉCNICA

PREGÃO ELETRONICO Nº _____

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº. _____, por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr (a) _____, portador (a) da Carteira de Identidade nº. _____ e do CPF nº. _____ DECLARA, abrir mão da VISITA TÉCNICA ao local da execução da obra/serviço, conforme dispõe o Edital da licitação em referência.

Declaramos, ainda, sob as penalidades da lei, de que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informamos que não utilizaremos para qualquer questionamento futuro que ensejam avenças técnicas ou financeiras, isentando a Superintendência Regional de Administração no Amazonas - SRA/AM e Superintendência Regional do Trabalho no Amazonas - SRTbAM, de qualquer reclamação e/ou reivindicação de nossa parte.

_____/_____/_____

Assinatura

(Representante Legal da empresa)

CPF:

Anexo II - ETP6_2023.pdf

Estudo Técnico Preliminar 6/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 10283.100311/2023-05

2. Descrição da necessidade

O presente estudo tem por objetivo analisar as condições em termos de necessidades, requisitos, alternativas, escolhas, resultados pretendidos e demais características, e demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de **solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de impressão)** para atendimento do compreendendo as necessidades da SRA/AM e SRT/AM, nos termos da Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023 (Portaria MGI nº 43/2023), bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Outrossim, a Administração Pública Federal, possui, em função desse princípio, o dever de planejar adequadamente suas aquisições e contratações, com vistas a buscar a melhor solução para o total atendimento do interesse que se busca satisfazer, de forma a selecionar a proposta mais vantajosa para tal fim.

Considerando, portanto, a necessidade de manter e racionalizar as atividades de impressão, reprodução e digitalização de documentos, a SRA/AM planeja implantar solução distribuída que vise atender plenamente as demandas individuais de tais serviços no âmbito do SRA e órgãos demandantes

Embora se observe uma tendência cada vez mais consolidada de redução nos volumes de utilização de papel no âmbito da Administração, fruto da progressiva expansão dos serviços digitais, aliada à anos de campanhas sociais e institucionais no campo ambiental, os serviços de impressão, reprodução e digitalização de documentos ainda se constituem em ferramentas essenciais ao adequado funcionamento da máquina pública, principalmente quando se tratam de serviços de atendimento e atividades de disseminação da informação.

Nesse sentido, apresentam-se a seguir as principais motivações para realização constatadas após análise do processo SEI nº 10283.100605/2019-42, utilizado para levantar as demandas das unidades demandantes pertencentes a carteira de clientes:

- Diante da proximidade do encerramento do contrato atual de prestação de serviços de impressão, faz-se necessária uma nova contratação para garantir o adequado funcionamento desses recursos de informática, uma vez que tais serviços possuem relevância na execução das competências das áreas, pois, em muitos casos, proporcionam a execução eficiente de atos administrativos por meio da digitalização e da materialização de documentos.
- Os serviços a serem contratados serão de fundamental importância para manter a continuidade das tarefas executadas no âmbito dos Ministérios, buscando sempre a prática dos princípios da eficiência e efetividade, quando se tenta alcançar a alta produtividade, agilidade, qualidade e máxima perfeição do trabalho.
- Os equipamentos providos pela contratação são necessários ao apoio operacional no desempenho das atividades institucionais das unidades, especialmente a geração de documentos eletrônicos e físicos para instrução de processos administrativos e demais documentos de expediente.
- Tais serviços possuem caráter continuado e não podem sofrer descontinuidade que possa causar prejuízos ao desempenho das atividades dos órgãos.
- Embora o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) tenha reduzido a produção de documentos impressos, as comunicações de decisões que afetam a esfera jurídica dos usuários precisam ser comunicadas pessoalmente, geralmente externadas por notificações via postal com aviso de recebimento.
- Nesse cenário, continuamos necessitando de máquinas impressoras, ainda mais modernas, com especificações e tecnologias avançadas e com franquia reduzida, sendo o modelo do serviço se mostrado ideal para as nossas necessidades.

Vale consignar que na maioria das unidades participantes do presente processo tais serviços são providos atualmente por meio do contrato administrativo nº 05/2019, Processo SEI nº 10283.100605/2019-42, gerido pela SRA, cuja expiração está prevista para dezembro de 2023.

Assim sendo, considerando a complexidade do objeto, que envolve demandas de diversas áreas da unidade provedora e demandantes, bem como a recente reorganização da estrutura ministerial materializada por meio do MPV nº 1.154/2023, e ainda que existem no universo das áreas demandantes aquelas que se utilizam de outras contratações, torna-se necessário deflagrar novo processo de contratação com a brevidade possível.

Os serviços em questão são classificados como comuns, pois são facilmente prestados por diversas empresas e permitem estabelecer, para efeito de julgamento das propostas, mediante especificações utilizadas no mercado, padrões de qualidade e desempenho peculiares ao objeto, correspondendo às exigências da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Superintendência Regional de Administração no Amazonas - SRA/AM	CARLA CONDÉ MARQUES E OLIVEIRA BERNHARD
Superintendência Regional do Trabalho no Amazonas - SRTb-AM	Maria Francinete Correia de Lima

4. Necessidades de Negócio

A solução deverá prover serviços continuados de impressão, reprodução de documentos (cópias) e digitalização (Outsourcing de impressão), com fornecimento de equipamentos multifuncionais nas dependências dos Contratantes; sistema de gerenciamento; bilhetagem da solução instalada; manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção; e fornecimento de insumos originais; para atendimento ao SRA e SRT/AM, nos termos da Portaria MGI nº 43/2023, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

- Sustentação dos ativos necessários à disponibilidade dos serviços;
- Gerenciamento integrado e centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado;
- Administração e sustentação dos softwares e equipamentos que exclusivamente provêm serviços no âmbito da solução;
- Instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e insumos necessários à execução dos serviços sem necessidade de utilização de recursos, serviços ou contratações alheios à solução, excetuando-se: infraestrutura elétrica e computacional necessária (inclusive conexões de rede) e suprimento de papel;
- Garantia de disponibilidade dos serviços abrangidos, com seu pronto restabelecimento através do adequado tratamento de incidentes e reposição de insumos;
- Promoção da racionalização e facilidade de aplicação de políticas de impressão, maturidade e melhoria contínua dos serviços objetos da contratação;
- Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca dos serviços prestados, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;
- Aumento do grau de satisfação dos usuários de serviços de impressão, reprodução de documentos (cópias) e digitalização no Contratante.

A solução **não inclui fornecimento de papel**, considerando que os demandantes possuem processos definidos já em operação que encarregam as unidades demandantes de providenciar esse suprimento.

5. Necessidades Tecnológicas

Especificações mínimas dos equipamentos, seguindo orientação das letras b) do item 5.5.5. e item 9.3 da Portaria 370/2023 "Durante a fase do Estudo Técnico Preliminar, é dever do órgão licitante identificar um conjunto representativo dos modelos de equipamentos que atendam às necessidades da Administração antes de elaborar as especificações técnicas e a cotação de preços, de modo a evitar o direcionamento do certame para marcas/modelos específicos ou restringir a competitividade entre os fornecedores, conforme já disposto em jurisprudência do TCU (Ex.: Acórdão nº 2383/2014-Plenário)". Segue as especificações mínimas dos equipamentos:

Itens: **26573** Descrição: Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - dentro da franquia sem papel; e **26654** Descrição: Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - excedente da franquia sem papel, Unidade de Medida: PAG/MÊS (Páginas mês) Natureza Despesa: 339040/16 | 339140/16 | 339092/4.

- Impressora, multifuncional monocromática;
- Tecnologia da impressão: tecnologia laser, LED, jato de tinta ou equivalente;
- Tamanhos de papel e suas respectivas gramaturas Imprimir papel na gramatura entre 75 g/m e 180 g/m;
- Resoluções mínimas de impressão superiores a 600 dpi;
- Compatibilidade dos equipamentos com sistemas operacionais e padrões/protocolos de rede utilizados no órgão;
- Tamanho do documento a ser digitalizado, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos - ADF (quando houver), no caso A4;
- Formatos dos arquivos gerados pela digitalização, que devem ser pelo menos: Joint Photographic Experts Group (JPEG ou JPG) e Portable Document Format (PDF);
- Suporte à resolução ótica mínima para cópia e digitalização de 600x600 dpi;
- Vida útil mínima de 4 (quatro) anos para aquisição de equipamentos de impressão e digitalização para fins de custo total de propriedade e de garantia de funcionamento;
- Cartuchos ou toners originais ou certificados pelo fabricante;
- Velocidade de impressão de acordo com a Tabela do item 9.4 da Portaria 370/2021: Impressora ou Multifuncional Monocromática I 20 a 30 ppm 2000 a 6000 II 31 a 45 ppm 6001 a 20000 III > 45 ppm > 20000.

Itens: **26611** Descrição: Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - dentro da franquia sem papel.; e **26697** Descrição: Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - excedente da franquia sem papel Unidade de Medida: PAG/MÊS (Páginas mês) Natureza Despesa: 339040/16 | 339140/16 | 339092/40:

- Impressora, multifuncional policromática;
- Tecnologia da impressão: tecnologia laser, LED, jato de tinta ou equivalente;
- Tamanhos de papel e suas respectivas gramaturas Imprimir papel na gramatura entre 75 g/m e 180 g/m;
- Resoluções mínimas de impressão superiores a 1200 dpi;
- Compatibilidade dos equipamentos com sistemas operacionais e padrões/protocolos de rede utilizados no órgão;
- Tamanho do documento a ser digitalizado, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos - ADF (quando houver), no caso A4;
- Formatos dos arquivos gerados pela digitalização, que devem ser pelo menos: Joint Photographic Experts Group (JPEG ou JPG) e Portable Document Format (PDF);
- Suporte à resolução ótica mínima para cópia e digitalização de 600x600 dpi;
- Vida útil mínima de 4 (quatro) anos para aquisição de equipamentos de impressão e digitalização para fins de custo total de propriedade e de garantia de funcionamento;
- Cartuchos ou toners originais ou certificados pelo fabricante;
- Velocidade de impressão de acordo com a Tabela do item 9.4 da Portaria 370/2021: Impressora ou Multifuncional Policromática I 15 a 25 ppm 1000 a 2500 II 26 a 40 ppm 2501 a 15000 III > 41 ppm > 15000.

Itens: **26590** Descrição: Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromático - dentro da franquia sem papel; e **26719** Descrição: Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromático - excedente da franquia sem papel Unidade de Medida: PAG/MÊS (Páginas mês) Natureza Despesa: 339040/16 | 339140/16 | 339092/40:

- Impressora, multifuncional policromática;
- Tecnologia da impressão: tecnologia laser, LED, jato de tinta ou equivalente;
- Tamanhos de papel e suas respectivas gramaturas Imprimir papel na gramatura entre 75 g/m e 180 g/m;
- Resoluções mínimas de impressão superiores a 1200 dpi;

- Compatibilidade dos equipamentos com sistemas operacionais e padrões/protocolos de rede utilizados no órgão;
- Tamanho do documento a ser digitalizado, tanto a partir do vidro de exposição quanto do alimentador automático de documentos - ADF (quando houver), no caso A4;
- Formatos dos arquivos gerados pela digitalização, que devem ser pelo menos: Joint Photographic Experts Group (JPEG ou JPG) e Portable Document Format (PDF);
- Suporte à resolução ótica mínima para cópia e digitalização de 600x600 dpi;
- Vida útil mínima de 4 (quatro) anos para aquisição de equipamentos de impressão e digitalização para fins de custo total de propriedade e de garantia de funcionamento;
- Cartuchos ou toners originais ou certificados pelo fabricante;
- Velocidade de impressão de acordo com a Tabela do item 9.4 da Portaria 370/2021: Impressora ou Multifuncional Policromática I 15 a 25 ppm 1000 a 2500 II 26 a 40 ppm 2501 a 15000 III > 41 ppm > 15000.

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

Requisitos de arquitetura tecnológica

Integram a solução sistemas próprios de controle de bilhetagem e abertura e gerenciamento chamados técnicos, instalados preferencialmente em ambiente do Contratante, que proporcionem à Equipe de Fiscalização do Contrato (EFC):

- Monitoramento dos ativos disponibilizados;
- Extração de relatórios de quantitativos de páginas impressas com filtragem e totalizações por ativos e períodos que possibilitem a adequada fiscalização dos serviços;
- Disponibilidade 24x7 para abertura de chamados;
- Controle da utilização de quantitativos de franquias, se houver, e saldos a compensar.

Os equipamentos necessários à execução dos serviços deverão ser compatíveis com as conexões de rede e demais condições do ambiente do contratante, possibilitando comunicação com o sistema de controle, bem como acesso remoto às informações armazenadas nos equipamentos indispensáveis à boa gestão e controle dos serviços.

Requisitos de projeto e de implementação:

Os serviços a serem providos pela solução deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pelo Contratante, a exemplo de atividades relacionadas a:

- Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Problemas dos ativos disponibilizados;
- Gerenciamento de Configuração e Mudança.

Considerando a essencialidade do objeto da presente contratação para a realização das atividades finalísticas e, portanto, missão institucional do Contratante, o Gerenciamento de Mudança deverá atender a prazos adequados para instalação e redistribuição de equipamentos necessários à execução dos serviços.

Requisitos de implantação:

A instalação dos equipamentos e sistemas, configuração, conectividade e demais serviços envolvidos integram a solução e deverão atender plenamente os requisitos de transição contratual, controle de mudança e gestão de ativos do parque computacional do Contratante, bem como estar plenamente disponíveis e operacionais para utilização nos órgãos centrais (Brasília) e regionais nos prazos definidos na reunião inicial do contrato de que trata o art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022.

Requisitos de garantia e manutenção:

Todos os equipamentos disponibilizados ao início da prestação deverão ser novos e de primeiro uso, com garantia mínima do fabricante idêntica ao período inicial da contratação.

Para evitar a suspensão dos serviços por motivo de indisponibilidade nos equipamentos instalados no âmbito da contratação, a Contratada deverá manter processos que garantam a continuidade dos serviços, atendendo aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) estabelecidos.

Integra a solução sistema de atendimento em que todos os chamados registrados deverão possuir prazo previamente definido de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu encerramento.

Todos os acordos de níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

Requisitos de capacitação:

A solução deverá compreender os seguintes requisitos de capacitação:

- Operação básica dos equipamentos e abertura e monitoramento de chamados para usuários finais;
- Operação dos equipamentos para equipes de apoio responsáveis pela sustentação de ativos do parque computacional que se relacionem com os disponibilizados no âmbito do contrato;
- Operação (monitoramento, consultas, parametrização de relatórios e apuração de indicadores e resultados) dos sistemas disponibilizados pela contratada para a EFC e demais servidores designados para apoiar a contratação.

Caso necessária, a capacitação prevista poderá ser realizada por meio de cursos fechados ou abertos, presenciais ou remotos, e ainda por atividades padronizadas de Ensino à Distância (EAD) com ou sem tutoria.

A Contratada deverá manter repositório contendo manuais, orientações, checklists e documentação de apoio relativa aos equipamentos disponibilizados no âmbito do contrato, de fácil acesso aos diversos usuários da solução.

Requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços:

Os serviços de transporte e instalação dos ativos necessários à execução dos serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam competências e formação adequadas para realização das tarefas necessárias à adequada preparação para entrada em produção dos equipamentos.

Requisitos de formação acadêmica e técnica da equipe que executará os serviços:

A formação dos profissionais encarregados da instalação e operação dos equipamentos e sistemas necessários à execução dos serviços deverá compreender habilidades e competências relacionadas a suporte de hardware ou à área de Tecnologia da Informação (TI), comprovadas por meio de diploma em curso técnico ou superior.

Os profissionais responsáveis pelo suporte técnico de hardware dos equipamentos disponibilizados âmbito do contrato deverão ser acreditados pelos respectivos fabricantes ou seus representantes ou distribuidores no Brasil.

Requisitos de metodologia de trabalho:

A execução dos serviços deverá observar os processos, metodologias e padrões de gestão, projetos, segurança da informação e mudanças adotados pelo Ministério, quando se aplicarem.

Requisitos técnicos de segurança da informação e privacidade:

A solução não prevê acesso pela contratada a dados institucionais ou pessoais eventualmente armazenados no ambiente computacional do contratante.

Entretanto, durante as atividades de instalação de ativos e implantação dos serviços, a Contratada deverá eliminar riscos de acesso não autorizado à rede computacional e seu tráfego, observando as seguintes normas e condições relativas à segurança da informação e privacidade de dados pessoais:

- Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Normas de segurança vigentes no Ministério, inclusive com cumprimento ao previsto no art. 31, I, "b" da IN SGD/ME nº 94/2022;
- Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC do Ministério, instituído pela Portaria ME nº 218, de 19 de maio de 2020 e suas normas complementares;
- Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade, publicado pela SGD em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_requisitos_obrigacoes.pdf.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

LEVANTAMENTO DE MERCADO:

Trata o processo em referência, de procedimento administrativo, com vistas à **contratação de serviços de outsourcing** de impressão, têm como objetivo atender as necessidades dos diversos setores e ao público em geral da SRA/AM e SRT/AM.

A solução é estabelecida pela PORTARIA SGD/MGI Nº 370, DE 8 DE MARÇO DE 2023, conforme abaixo:

"Art. 3º O modelo de contratação de serviços de outsourcing de impressão é de utilização obrigatória.(grifo nosso).

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."

Atualmente, os órgãos em geral têm contratos com objetos análogos ao pleiteado, portanto verifica-se que a solução é a melhor opção que o mercado oferece, já que esse tipo de serviço já é praticado com êxito pelos órgãos da Administração pública.

Ademais, o contrato irá englobar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, assegurando que os mesmos sempre estejam em perfeitas condições de uso, sem a necessidade, portanto, de se realizar outra contratação para a manutenção dos equipamentos em questão.

JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DA SOLUÇÃO:

A prestação dos serviços de impressão, reprodução e digitalização de documentos dar-se-á por meio do modelo de Outsourcing de Impressão, conforme estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, com disponibilização dos respectivos equipamentos no ambiente do contratante, e as seguintes características:

- Seminovos, com no máximo 06 (seis) meses de uso, que deverá ser comprovado através de documentação comprobatória como notas fiscais de aquisição, ou outro similar. Deverão ainda, os equipamentos comprovar compatibilidade tecnológica, com a solicitada neste estudo, e ainda, instalados em regime de comodato nos ambientes das contratadas nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquia de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;
- Contratação que contemple as alternativas ou modalidades previstas na seção 5 do Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

Solução: Outsourcing de impressão - modalidade Franquia mais Excedente

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

A solução compreende a disponibilidade contínua dos seguintes produtos e serviços ao longo de toda a execução contratual:

- a) Equipamentos seminovos, com no máximo 06 (seis) meses de uso, que deverá ser comprovado através de documentação comprobatória como notas fiscais de aquisição, ou outro similar. Deverão ainda, os equipamentos comprovar compatibilidade tecnológica, com a solicitada neste estudo, e ainda, instalados em regime de comodato nos ambientes das contratadas nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquia de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;
- b) Sistema de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas;
- c) Sistema de abertura e controle de chamados técnicos incluindo apuração de indicadores de níveis de serviços;
- d) Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via web e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;
- e) Reposição de peças e insumos (consumíveis e/ou suprimentos) exceto papel;
- f) Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;
- g) Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

A solução a contratar compõe-se dos lotes demonstrados no item "Estimativa de quantidades e memórias de cálculo".

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL A4 MONOCROMÁTICA				
LOCAL DE FUNCIONAMENTO DO	QUANTIDADE	FRANQUIA MENSAL POR MÁQUINA (60% da necessidade, conforme estabelece Sub	EXCEDENTE DA FRANQUIA	TOTAL

EQUIPAMENTO	DE MÁQUINAS	item 5.2.6. do anexo da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023)	POR MÁQUINA	MENSAL
SRA-MANAUS - AM	2	2100	1400	7000
SRTb-MANAUS-AM	14	2100	1400	49000
TOTAL	16	33600	22400	56000

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL A4 - POLICROMÁTICA

LOCAL DE FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO	QUANTIDADE DE MÁQUINAS	FRANQUIA MENSAL POR MÁQUINA P&B (60% da necessidade, conforme estabelece Sub item 5.2.6. do anexo da Portaria SGD /MGI nº 370, de 8 de março de 2023)	EXCEDENTE DA FRANQUIA POR MÁQUINA P & B	FRANQUIA MENSAL POR MÁQUINA COLORIDA (60% da necessidade, conforme estabelece Sub item 5.2.6. do anexo da Portaria SGD /MGI nº 370, de 8 de março de 2023)	EXCEDENTE DA FRANQUIA POR MÁQUINA COLORIDA	TOTAL MENSAL
SRTb-MANAUS - AM	4	900	600	300	200	8000
AGÊNCIAS/GERÊNCIA DO TRABALHO MANACAPURU - AM	1	900	600	300	200	2000
AGÊNCIAS/GERÊNCIA DO TRABALHO PRESIDENTE FIGUEIREDO - AM	1	900	600	300	200	2000
AGÊNCIAS/GERÊNCIA DO TRABALHO ITACOATIARA - AM	1	900	600	300	200	2000
AGÊNCIAS/GERÊNCIA DO TRABALHO HUMAITÁ - AM	1	900	600	300	200	2000
AGÊNCIAS/GERÊNCIA DO TRABALHO TABATINGA - AM	1	900	600	300	200	2000
AGÊNCIAS/GERÊNCIA DO TRABALHO PARINTINS - AM	1	900	600	300	200	2000
TOTAL	10	9000	6000	3000	2000	20000

IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL A3/A4 - POLICROMÁTICA

LOCAL DE FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO	QUANTIDADE DE MÁQUINAS	FRANQUIA MENSAL POR MÁQUINA P&B (60% da necessidade, conforme estabelece Sub item 5.2.6.	EXCEDENTE DA FRANQUIA POR MÁQUINA P & B	FRANQUIA MENSAL POR MÁQUINA COLORIDA (60% da necessidade, conforme estabelece Sub item 5.2.6.	EXCEDENTE DA FRANQUIA POR MÁQUINA COLORIDA	TOTAL MENSAL
---------------------------------------	------------------------	---	---	--	--	--------------

		do anexo da Portaria SGD /MGI nº 370, de 8 de março de 2023)		do anexo da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023)		
SRA-MANAUS - AM	1	300	200	300	200	1000
SRTb-MANAUS-AM	2	300	200	300	200	2000
TOTAL	3	900	600	900	600	3000

Nas tabelas acima, constam os dados das unidades demandantes do interior localizadas nos Municípios do Estado e da Capital.

As demandas das unidades descentralizadas (Interior do Estado) foram encaminhadas por meio de planilhas elaboradas no excel, conforme pasta SEI (35088333).

Os quantitativos de equipamentos que deverão ser disponibilizados ao se implantar a nova solução será de: **impressora multifuncional A4 monocromática 16 unidades, impressora multifuncional A4 policromática 10 unidades e impressora multifuncional A3/A4 policromática 3 unidades, no total de 29 impressoras.**

Quantitativos de equipamentos estimados

Tipo	Média 2023	Máx. 2023
A (mono) A4	16	16
B (color) A4	10	10
C (color A3)	3	3

O anexo da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 que estabelece o seguinte: "Cálculo de franquia de páginas:

- Para fins de dimensionamento inicial durante o planejamento da contratação, pode-se utilizar a Tabela 2 como referência de estimativa de páginas por tipo de equipamento.
- A franquia deve ser estabelecida em 60% (sessenta por cento) do consumo mensal estimado por tipo de equipamento.
- Embora o valor de 60% seja adequado à maioria dos cenários, excepcionalmente o órgão ou entidade pode determinar, através de Estudos Técnicos e Análise de Riscos, um percentual entre 50% e 70%..
- Para o correto dimensionamento do consumo de impressão, deve-se verificar a seção "6" deste modelo, Recomendações para Dimensionamento da Quantidade de Páginas Impressas e Equipamentos, em Contratações de Outsourcing de Impressão."

Portanto, seguindo a orientação acima estabelecida, o consumo mensal foi dividido 60% de franquia e 40% da necessidade estabelecida como paginas excedentes.

Utilizamos a unidade de paginas impressas, como forma de calculo, tendo em vista o que orienta a alínea: d) do subitem 18.1 do anexo da Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023 que estabelece o seguinte:

O estabelecimento de franquia de páginas quando o objeto da contratação envolver a remuneração por equipamentos.

Entretanto, deve ser estabelecida no Termo de Referência uma estimativa mensal/anual de páginas por equipamento para composição do preço unitário da página impressa.

MENSAL PROJETADA POR ÓRGÃO CLIENTE

UNIDADE	Tipo A (mono)A4		Tipo B (color)A4			Tipo C (color A3/A4)		
	Qtd. Equip.	Qtt. Mono	Qtd. Equip.	Qtt. Mono	Qtt. Color	Qtd. Equip.	Qtt. Mono	Qtt. Color
SRT/AM SEDE MANAUS	14	3.500	4	1500	500	2	500	500
AGT/MANACAPURU	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/PRESIDENTE FIGUEIREDO	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/ITACOATIARA	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/HUMAITÁ	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/TABATINGA	0	0	1	1500	500	0	0	0
AGT/PARINTINS	0	0	1	1500	500	0	0	0
SRA-AM	2	3.500	0	0	0	1	500	500
Somas / Médias:	16	56000	10	13000	4000	3	900	2100

8. Levantamento de soluções

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

Outsourcing de impressão - modalidade Franquia mais Excedente

A solução escolhida consiste na contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de impressão) para atendimento das unidades da estrutura do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI)/SRA-AM, SRTb/AM e demais unidades demandantes, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica.

A solução compreende a disponibilidade contínua dos seguintes produtos e serviços ao longo de toda a execução contratual:

a) Equipamentos seminovos, com no máximo 06 (seis) meses de uso, tendo como marco temporal a data de abertura da sessão, ou seja, os 6 (seis) meses anteriores a referida data da abertura do certame com no máximo 06 (seis) meses de uso, que deverá ser comprovado através de documentação comprobatória como notas fiscais de aquisição, ou outro similar. Deverão ainda, os equipamentos comprovar compatibilidade tecnológica, com a solicitada neste estudo, e ainda, instalados em regime de comodato nos ambientes das contratadas nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquias de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;

b) Sistema de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas;

c) Sistema de abertura e controle de chamados técnicos incluindo apuração de indicadores de níveis de serviços;

- d) Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via web e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;
- e) Reposição de peças e insumos (consumíveis e/ou suprimentos) exceto papel;
- f) Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;
- g) Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

9. Análise comparativa de soluções

ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

a) Comparativo Quantitativo

Não se aplicam os requisitos que dizem respeito a interoperabilidade da solução com padrões definidos no âmbito do SISP, considerando que a solução não se trata primordialmente de aquisição, licenciamento ou desenvolvimento de software.

b) Comparativo Qualitativo

O quadro comparativo a seguir apresenta a capacidade de atendimento de cada um dos cenários examinados em relação às características das necessidades da demanda.

As alternativas foram avaliadas em relação à sua capacidade de atendimento aos requisitos definidos para a solução, conforme o quadro a seguir:

Requisitos	Cenários			
	Cenário I	Cenário II	Cenário III	Cenário IV
a) de negócio	Atende	Atende	Atende	Não Atende
b) de capacitação	Atende	Atende	Atende	Atende
c) legais	Atende	Atende	Atende	Atende
De Negócio d) de manutenção	Atende	Atende	Atende	Não Atende
e) temporais	Atende	Atende	Atende	Atende
f) de segurança e privacidade	Atende	Atende	Atende	Atende
g) sociais, ambientais e culturais	Atende	Atende	Atende	Parcialmente
a) de arquitetura tecnológica	Atende	Atende	Atende	Atende

b) de projeto	Atende	Atende	Atende	Atende
c) de implantação	Atende	Atende	Atende	Não Atende
d) de garantia e manutenção	Atende	Atende	Atende	Atende
e) de capacitação	Atende	Atende	Atende	Atende
Tecnológicos				
f) de experiência profissional	Atende	Atende	Atende	Atende
g) de formação da equipe	Atende	Atende	Atende	Atende
h) de metodologia de trabalho	Atende	Atende	Atende	Atende
i) de segurança da informação e privacidade	Atende	Atende	Atende	Atende
j) demais requisitos aplicáveis	Atende	Atende	Atende	Atende
Resultado da Análise	Viável	Viável	Viável	Inviável

Quadro comparativo qualitativo das alternativas de solução

A análise da tabela acima foi baseada no exame dos requisitos das seções 4 a 7 do presente estudo e nas relações de vantagens e desvantagens das modalidades de outsourcing de impressão mencionadas na seção do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Registra-se a seguir o cenário considerado inviável e respectiva justificativa:

Cenário IV: Aquisição de Equipamentos de impressão, papel e Suprimentos (AE+S)

Justificativa:

No que concerne à análise qualitativa das alternativas possíveis, observa-se que o presente cenário não atende integralmente aos seguintes requisitos:

a) De negócio, por não prover:

- mecanismo integrado de gerenciamento centralizado dos serviços e equipamentos utilizados no âmbito da solução por meio de aplicação (sistema) de controle informatizado;
- a instalação, desinstalação, suprimento, descarte sustentável, suporte e realocação (redistribuição) dos equipamentos e insumos necessários à execução dos serviços sem necessidade de utilização de recursos, serviços ou contratações alheios à solução.

b) De manutenção, por não prover de forma integrada à solução a substituição de suprimentos necessários à execução dos serviços, com exceção de papel, a ser suprido pelas unidades usuárias dos serviços;

c) Sociais, ambientais e culturais, por não incluir de forma integrada a logística reversa de produtos e equipamentos que integram a solução, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados;

d) De implantação, por não prover a instalação dos equipamentos e sistemas, configuração, conectividade e demais serviços envolvidos de forma integrada à solução.

Assim sendo, a mera aquisição dos bens não seria suficiente para garantir a disponibilidade da solução, sendo portanto necessário implantar processos ou contratações adicionais para complementar os serviços necessários ao funcionamento dos equipamentos, tais como:

- Mecanismos de descarte de embalagens e insumos;
- Instalação, conexão, aquisição de estabilizadores, transporte de equipamentos em casos de redistribuição, logística de suprimentos e controle de patrimônio e descarte de bens;
- Planejamento, instalação, conexão, configuração dos equipamentos;
- Instalação e configuração / customização de sistema de gerenciamento e bilhetagem;
- Etc.

Por outro lado, este cenário caracteriza situação excepcional, conforme descrito no item 5.1.3 do Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023:

5.1.3 Outra opção que, embora não seja enquadrada como outsourcing de impressão, mas que também tem sido adotada pela Administração Pública, em situações excepcionais, é a aquisição de equipamentos de impressão e digitalização. Em geral, os custos totais de propriedade para esse tipo de estratégia tende a ser superior aos custos totais de propriedade da contratação de outsourcing de impressão, à exceção das situações descritas no item 4.8 do Anexo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023. (Destaque nosso)

Por sua vez, o item 5.5 dessa mesma norma dispõe:

[...]

5.5.4 Recomenda-se que a aquisição de equipamentos de impressão seja evitada quando houver a possibilidade de contratação de outsourcing de impressão para atendimento das necessidades de impressões e cópias, em especial devido ao alto custo total de propriedade envolvido na aquisição/manutenção/insumos.

5.5.5 Caso o órgão opte pela aquisição de equipamentos de impressão (situação que deve ser tratada como excepcional), é necessário se demonstrar a vantajosidade desta opção, por meio de estudos técnicos, comparando com as modalidades de outsourcing de impressão. (Destaque nosso)

[...]

Observe-se que o modelo da Portaria SGD/MGI nº 370/2023 recomenda o emprego da solução de outsourcing de impressão em detrimento da aquisição de equipamentos para a maioria dos casos. Uma relação das desvantagens da aquisição está registrada no item 5.5.3 da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, a saber:

5.5.3 A modalidade aquisição de equipamentos possui as seguintes desvantagens:

- a) Em geral, o desembolso financeiro é integral na entrega dos equipamentos;*
- b) Maior dificuldade no cálculo do custo total de propriedade (muitas variáveis);*
- c) Em geral, há ausência de controle sobre as impressões;*
- d) Podem existir vários processos de compra separados: equipamentos, insumos, peças, assistência técnica, etc;*
- e) Aumenta o risco de fracionamento de despesas, em especial para insumos;*
- f) Necessidade de equipe própria ou terceirizada para manutenção corretiva/preventiva;*
- g) Necessidade de gerenciar diferentes tipos de equipamentos (parque heterogêneo) com seus respectivos insumos e peças;*
- h) Necessidade de se manter estoque de insumos, consumíveis, etc;*
- i) Maior tempo de equipamento parado em casos de manutenção/troca de peças/falta de insumos;*

j) A Administração é responsável pela depreciação do investimento;

k) A Administração é responsável pelo descarte adequado dos toners e cartuchos utilizados; e

l) Ao final da vida útil, o órgão fica encarregado por armazenar, descartar ou doar os equipamentos, peças e consumíveis.

Tendo em conta portanto:

a) que a aquisição de equipamentos de impressão e digitalização para atendimento da presente demanda não atende com integralidade os requisitos de negócio e tecnológico, conforme se observa no quadro 18 da seção anterior; e

b) as recomendações do Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão da Portaria SGD/MGI nº 370/2023 acima relatadas;

Considera-se este cenário INVIÁVEL, especialmente devido à necessidade de se implementar processos adicionais para proporcionar a implantação, o controle e a realocação dos bens necessários à execução dos serviços, e por não dispor de sistemas adequados para controle centralizado do suporte técnico e dos quantitativos realizados, dificultando assim o acompanhamento e aprimoramento das políticas de impressão.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Foi possível obter um preço pela multiplicação da mediana do custo por página pela quantidade total de páginas solicitadas em cada unidade por modelo de equipamento. Os preços estimados totais de páginas impressas ao longo do período de execução previsto para os contratos, isto é, 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer uma das partes, conforme disposto no Art. 107 da Lei 14.133 de 01 de abril de 2021, estima-se o custo total da contratação que contempla um único grupo, conforme a planilha seguir:

GRUPO	Item	Item	CATSER	Estimativa mensal	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
G1	1	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - dentro da franquia - sem papel	26573	33600	0,325	R\$ 10.920,00	R\$ 131.040,00
	2	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - excedente à franquia - sem pape	26654	22400	0,06	R\$ 1.344,00	R\$ 16.128,00
	3	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - dentro da franquia - sem papel	26611	12000	0,97	R\$ 11.640,00	R\$ 139.680,00
	4	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - excedente à franquia - sem papel	26697	8000	0,495	R\$ 3.960,00	R\$ 47.520,00
	5	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - dentro da franquia - sem papel	26638	1.800	1,275	R\$ 2.295,00	R\$ 27.540,00
	6		26719	1.200	0,59	R\$ 708,00	R\$ 8.496,00

Outsourcing de impressão - páginas A3
- policromática - excedente à franquia -
sem papel

TOTAL GERAL

**R\$
370.404,00**

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

Outsourcing de impressão - modalidade Franquia mais Excedente

A solução escolhida consiste na contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de impressão) para atendimento das unidades da estrutura do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI)/SRA-AM, SRTb/AM e demais unidades demandantes, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica.

A solução compreende a disponibilidade contínua dos seguintes produtos e serviços ao longo de toda a execução contratual:

- a) Equipamentos seminovos, com no máximo 06 (seis) meses de uso, tendo como marco temporal a data de abertura da sessão, ou seja, os 6 (seis) meses anteriores a referida data da abertura do certame com no máximo 06 (seis) meses de uso, que deverá ser comprovado através de documentação comprobatória como notas fiscais de aquisição, ou outro similar. Deverão ainda, os equipamentos comprovar compatibilidade tecnológica, com a solicitada neste estudo, e ainda, instalados em regime de comodato nos ambientes das contratadas nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquia de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OS's;
- b) Sistema de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas;
- c) Sistema de abertura e controle de chamados técnicos incluindo apuração de indicadores de níveis de serviços;
- d) Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via web e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;
- e) Reposição de peças e insumos (consumíveis e/ou suprimentos) exceto papel;
- f) Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;
- g) Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

A solução a contratar compõe-se de um único grupos (G1) da tabela a seguir:

GRUPO	Item	Item	CATSER	Estimativa mensal	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - dentro da franquia - sem papel	26573	33600	0,325	R\$ 10.920,00	R\$ 131.040,00	
2	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - excedente à franquia - sem pape	26654	22400	0,06	R\$ 1.344,00	R\$ 16.128,00	

G1	3	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - dentro da franquia - sem papel	26611	12000	0,97	R\$ 11.640,00	R\$ 139.680,00
	4	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - excedente à franquia - sem papel	26697	8000	0,495	R\$ 3.960,00	R\$ 47.520,00
	5	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - dentro da franquia - sem papel	26590	1.800	1,275	R\$ 2.295,00	R\$ 27.540,00
	6	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - excedente à franquia - sem papel	26719	1.200	0,59	R\$ 708,00	R\$ 8.496,00
TOTAL GERAL							R\$ 370.404,00

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 370.404,00

PESQUISA DE PREÇOS:

Para obtenção da estimativa de custo total da contratação, foram apresentadas as linhas gerais da contratação a fornecedores, solicitado orçamento para os ITENS referentes as unidades os quais tem possibilidade de atuação, conforme documento 35088385, não recebemos resposta de nenhum dos fornecedores contatados.

Em atendimento ao inciso I do Art. 5º da IN 65/2021 - SEGES, foi realizada pesquisas no Pannel de Preços do Governo Federal (painel de preços. planejamento.gov.br/), conforme os mapas de preços obtidos 35283791, 35283861 , 35283921, 35812364, 35812371 e 35812382).

Logo, foi possível obter um preço pela multiplicação da mediana do custo por página pela quantidade total de páginas solicitadas em cada unidade por modelo de equipamento. Os preços estimados totais de páginas impressas ao longo do período de execução previsto para os contratos, isto é, 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer uma das partes, conforme disposto no Art. 107 da Leia 14.133 de 01 de abril de 2021, estima-se o custo total da contratação que contempla um único grupo, conforme a planilha seguir:

GRUPO	Item	Item	CATSER	Estimativa mensal	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - dentro da franquia - sem papel	26573	33600	0,325	R\$ 10.920,00	R\$ 131.040,00	
2	Outsourcing de impressão - páginas A4 - monocromático - excedente à franquia - sem pape	26654	22400	0,06	R\$ 1.344,00	R\$ 16.128,00	

G1	3	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - dentro da franquia - sem papel	26611	12000	0,97	R\$ 11.640,00	R\$ 139.680,00
	4	Outsourcing de impressão - páginas A4 - policromático - excedente à franquia - sem papel	26697	8000	0,495	R\$ 3.960,00	R\$ 47.520,00
	5	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - dentro da franquia - sem papel	26638	1.800	1,275	R\$ 2.295,00	R\$ 27.540,00
	6	Outsourcing de impressão - páginas A3 - policromática - excedente à franquia - sem papel	26719	1.200	0,59	R\$ 708,00	R\$ 8.496,00
TOTAL GERAL							R\$ 370.404,00

VALOR TOTAL ESTIMADO PARA TODO O PERÍODO CONTRATUAL:

O valor estimado da presente contratação, considerando o cenário escolhido - isto é: a contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de impressão), no modelo franquia mais excedente, sem fornecimento de papel, para atendimento das necessidades do Superintendência Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos e demais unidades demandantes nos termos da Portaria MGI nº 43, de 31 de janeiro de 2023 e Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica, consiste na soma dos valores mensais dos itens para o período previsto de **12 meses**, perfazendo o total anual de **R\$ 370.404,00 (Trezentos e Setenta Mil, Quatrocentos e Quatro Reais)**. Valor estimado mensal é de R\$ 30.867,00 (Trinta mil, Oitocentos e Sessenta e Sete reais).

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Outsourcing de impressão - modalidade Franquia mais Excedente

A solução escolhida consiste na contratação de solução corporativa de impressão, reprodução e digitalização de documentos (Outsourcing de impressão) para atendimento das unidades da estrutura do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI)/SRA-AM, SRTb/AM e demais unidades demandantes, por meio de processo licitatório na modalidade pregão, na forma eletrônica.

A solução compreende a disponibilidade contínua dos seguintes produtos e serviços ao longo de toda a execução contratual:

- Equipamentos seminovos, com no máximo 06 (seis) meses de uso, tendo como marco temporal a data de abertura da sessão, ou seja, os 6 (seis) meses anteriores a referida data da abertura do certame com no máximo 06 (seis) meses de uso, que deverá ser comprovado através de documentação comprobatória como notas fiscais de aquisição, ou outro similar. Deverão ainda, os equipamentos comprovar compatibilidade tecnológica, com a solicitada neste estudo, e ainda, instalados em regime de comodato nos ambientes das contratadas nas quantidades solicitadas por meio de Ordem de Serviço (OS) com franquia de impressões conforme os quantitativos e proporcionalidade informados nas respectivas OSs;
- Sistema de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas;
- Sistema de abertura e controle de chamados técnicos incluindo apuração de indicadores de níveis de serviços;
- Assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva com acionamento via web e serviço de atendimento telefônico gratuito, apoiado pelos sistemas dos itens anteriores;
- Reposição de peças e insumos (consumíveis e/ou suprimentos) exceto papel;

f) Garantia dos respectivos fabricantes sobre os bens e suprimentos fornecidos ao longo de toda a execução contratual;

g) Fornecimento de meios simplificados de capacitação dos usuários finais para operação básica dos equipamentos tais como folhetos, cursos rápidos EAD e/ou vídeos explicativos.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

A Equipe de Planejamento da Contratação avaliou a viabilidade técnica e econômica de não realizar o parcelamento desta solução de TIC.

O objeto pretendido compõe apenas um único (lotes/grupo) os serviços que deverão ser fornecidos tanto na capital como nos municípios do interior do Estado, conforme detalhamento no item 7 deste documento.

Caso seja aberta a possibilidade da contratação de diferentes vencedores para cada item poderemos ter várias empresas diferentes prestando os serviços de (outsourcing de impressão) nas unidades.

Prejuízos identificados para o conjunto: Aumento da complexidade de Gestão do Contrato: A contratação de mais de uma empresa para prestar o serviço de outsourcing levaria a necessidade de mais pessoas envolvidas na gestão do contrato, o que oneraria o quadro efetivo. Aumento da complexidade de gestão das soluções de TI dos contratados: Existe a possibilidade dos possíveis fornecedores utilizarem diferentes softwares de bilhetagem. Aumentos da vulnerabilidade de segurança da informação: A possibilidade de termos que fornecer acesso às dependências da Instituição para mais pessoas, Perda de economia.

Aumento do risco para o fornecedor: Existe o risco da licitante vencer apenas uma franquia e ficar obrigada a arcar com vários custos.

Por essas razões supracitadas, a equipe de planejamento da contratação entendeu que o parcelamento do serviço de outsourcing de impressões por item não seria vantajoso.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Fundamentação: Resultados pretendidos, em termos de efetividade e de desenvolvimento nacional sustentável (Art. 7º, inciso X da IN 40/2020).

O presente processo deve prever uma melhor produtividade e economicidade, eficácia, eficiência e aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros em consonância com as novas orientações repassadas pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, bem como propiciar maior competição e melhores propostas de preços em favor da Contratante.

No presente contexto, convém citarmos o princípio da economicidade cuja meta é a obtenção da melhor relação custo-benefício possível que uma alocação de recursos financeiros, econômicos e administrativos possa alcançar, bem como o princípio da eficiência, que exige o aperfeiçoamento dos serviços e atividades, em busca de melhores resultados e do atendimento ao interesse público com ênfase em maiores índices de adequação, eficácia e satisfação.

A contratação do serviço em tela visa proporcionar que administração atenda aos Órgãos demandantes participantes deste, tendo em vista o objeto a da contratação, de forma a não comprometer a missão das instituições envolvidas.

A presente contratação visa aperfeiçoar a gestão, a conformidade e a maturidade de execução desses serviços, aprimorando, portanto, seu alinhamento ao consumo histórico e às diretrizes atuais. Visa também ajustar os quantitativos de tais serviços à nova realidade regimental dos Ministérios, alterada com o desmembramento das unidades em novas estruturas, conforme a Medida Provisória nº 1.154/2023, tendo em conta ainda a Portaria MGI nº 43/2023, que estabeleceu arranjos colaborativos e modelos centralizados de compartilhamento de serviços administrativos no Poder Executivo.

Com a presente contratação pretende-se obter portanto os seguintes resultados e melhorias:

- Manutenção do atendimento às atividades de impressão, cópia e digitalização de documentos que apoiam ações relacionadas a objetivos estratégicos do órgão;
- Melhor atendimento das áreas envolvidas, com viés proativo, aumentando a eficácia;
- Redução de prazos e racionalização de processos de gestão e fiscalização, aumentando a eficiência;
- Redução de exposição a riscos ao negócio;

- Redução de custos e economia de recursos públicos devido à racionalização dos quantitativos projetados para execução;
- Aumento da qualidade e modernidade dos serviços de impressão com confiabilidade e segurança.

17. Providências a serem Adotadas

Providências a serem adotadas

Nos termos do indicado nos itens da **Necessidade da contratação (2 ao 7)**, as áreas competente bilhetagem necessários ao controle, acompanhamento e fiscalização dos contratos.

As áreas demandantes deverão assegurar a existência de infraestrutura elétrica necessária e adequada principalmente quando se tratar de ampliação de demanda, isto é, quando não houver equipamento

Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato, inclusive gestão contratual ou adequação do ambiente da organização (inciso XI da IN 40/2020).

Fiscal do Contrato

Escolher com antecedência os fiscais para repassá-los todas as informações necessárias para o contratante que serão informadas no Termo de Referência e na Minuta do Contrato.

Ordem de Serviço Sob Demanda (durante a execução).

Personalizar um modelo de Ordem de Serviço adequado informando as seguintes opções: Serviço Caso a manutenção do aparelho seja externa, o fiscal deve informar ao PREPOSTO com antecedência

Identificação dos Aparelhos (Nº de Tombo)

Em caso de algum aparelho sem número de toambo, deve ser providenciada fixação da etiqueta para manutenção deve ser controlada pela numeração do equipamento, ficando assim um histórico de m

Planilha de Controle Interno de Execução

Será disponibilizado uma planilha onde o fiscal deverá usá-la para controle de execução do contrato compartilhada com o Fiscal do Contrato pelo Google Drive. O Fiscal poderá visualizar as execuções e acompanhar a execução.

Possíveis Impactos Ambientais

Fundamentação: Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas de tratamento (Art. 7º, inciso

O descarte de peças, acessórios, equipamentos, óleo lubrificantes, combustíveis e baterias deverá obedecer aos critérios de sustentabilidade conforme determina a Resolução CONAMA nº 430 de 2004, no modo amplo, o Decreto nº 7.746/2012 e suas alterações (Decreto Nº 9.178/2017), Lei 12.305/10- de 2010, Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da AGU, e demais legislações ambientais e no c

Onde couber, devem ser observados os requisitos ambientais com a utilização de produtos sustentáveis. Deve-se apresentar a composição dos produtos a serem utilizados em comparação com seus similares para que acarretem menor impacto ambiental.

18. ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÃO

A contratação se encontra alinhada ao PCA- 2023, no Id do item 5, Classe/Grupo: 152 - OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - MODALIDADE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO MAIS PÁGINAS IMPRESSAS.

19. Declaração de Viabilidade

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

19.1. Justificativa da Viabilidade

Justificativa da Viabilidade.

Considera-se que o atendimento das necessidades das Unidades - que motivam o presente ETP - **de impressão, reprodução e digitalização de documentos - Outsourcing de impressão, modo** apresenta os seguintes benefícios:

- a) Atendimento das necessidades de negócio de diversas áreas e unidade administrativo e ganho de escala, de acordo com os princípios da economia;
- b) Implantação da solução em tempo reduzido, com qualidade elevada, e esperada especialização da futura contratada nos serviços necessários modernos;
- c) Possibilidade de as áreas requisitantes realizem a transição para proporcionando que a gestão privilegie seu foco em ações de natureza oferecidos;
- d) A renovação da solução em seus mecanismos de execução e gestão conformidade com as diretrizes e normas vigentes, alinhando-se às atuais /MGI nº 370/2023.

Portanto, os estudos preliminares evidenciam que a contratação pleiteada mostra-se viável necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração.

20. 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](#).

PATRICIA CLEUDA DE CASTRO FREITAS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 21/08/2023 às 12:43:53.

YANNA SANTOS DE MEDEIROS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/11/2023 às 12:36:57.

LAURA MARIA OLIVEIRA DA FROTA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/11/2023 às 16:30:40.

RAFAEL CHRISTIAN MORAES GUIMARAES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/11/2023 às 13:35:56.

JOAQUIM JOSE DA SILVA REGO

Equipe de apoio

Lista de Anexos

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

- Anexo I - pesquisa preço a4 franquia.pdf (181.63 KB)
- Anexo II - pesquisa de preço A4 POLI FRANQUIA.pdf (185.39 KB)
- Anexo III - PESQUISA DE PREÇO A3 FRANQUIA.pdf (114.24 KB)
- Anexo IV - PESQUISA DE PREÇO A3 EXCED.pdf (89.77 KB)
- Anexo V - PESQUISA DE PREÇO A4 POLI EXCED.pdf (131.61 KB)
- Anexo VI - PESQUISA DE PREÇO A3 EXCED.pdf (114.24 KB)