

CAPITANIA FLUVIAL DO RIO PARANÁ

Termo de Referência 97/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
97/2026	789300-CAPITANIA FLUVIAL DO RIO PARANÁ	JOAO MARCOS DOS SANTOS	24/06/2026 10:13 (v 0.4)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	82/2026	63231.000578/2026-18

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviço continuado de impressão corporativa - outsourcing de impressão na modalidade de franquia mensal mais excedente e locação de equipamentos do tipo scanner, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e o comodato de equipamentos de impressão digital, compreendendo a impressão, cópia e digitalização - sem ônus - incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos originais ou certificados pelo fabricante, exceto papel, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Tipo de Equipamento	CATSER	UF	Qtd.	\$ Unitário	\$ Total Anual
	1	<p>Tipo I: OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - PÁGINAS A4 - MONOCROMÁTICO - DENTRO DA FRANQUIA SEM PAPEL IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL</p> <p>* 20 a 30 ppm no mínimo</p> <p>* Tecnologia da impressão: tecnologia laser</p> <p>* impressão: papel A4</p> <p>* resolução mínima da impressão: 600 dpi</p> <p>* Compatibilidade com Windows e Linux</p> <p>* Tamanho do documento a ser digitalizado: até A4 com resolução 600 x 600 dpi (ADF)</p> <p>* Formato dos arquivos escaneados: JPEG, JPG, PDF no mínimo</p>	26573	Pág.	234000	R\$ 0,09	R\$ 21.060,00
		<p>Tipo I: OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - PÁGINAS A4 - POLICROMÁTICO - DENTRO DA FRANQUIA SEM PAPEL</p> <p>* 15 a 25 ppm no mínimo</p> <p>* Tecnologia da impressão: tecnologia laser</p>					

	2	<p>* impressão: papel A4</p> <p>* resolução mínima da impressão: 1200 dpi para impressão</p> <p>* Compatibilidade com Windows e Linux</p> <p>* Tamanho do documento a ser digitalizado: até A4 com resolução 600 x 600 dpi (ADF)</p> <p>* Formato dos arquivos escaneados: JPEG, JPG, PDF no mínimo</p>	26611	Pág.	3600	R\$ 0,80	R\$ 2.880,00
1	3	<p>Aluguel de Impressora</p> <p>IMPRESSORA TÉRMICA DE ETIQUETAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impressão térmica direta e Ribbon • Vida útil da cabeça de impressão: 30 km • Resolução 203 DPI • Velocidade máxima de impressão 152mm (6 IPS); • Dimensões máximas: 220mm Comprimento 180mm Largura 155mm Altura • Vida útil da cabeça de impressão: 30 km • Memória 8MB SD RAM, 8 MB Flash • Processador CPU de 32 bitz • Wi-fi integrado, USB, LAN • Comprimento da etiqueta: (10mm -1778mm) • Largura da Mídia 104 mm • Emulação: TSPL,EPL,ZPL,DPL • Entrada: AC 110 – 240 V – 50-60 Hz • Drivers: Windons, Linux, Mac e Android 	27618	Sv.	12	R\$ 189,00	R\$ 2.268,00
	4	<p>OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - PÁGINAS A4 - MONOCROMÁTICO - EXCEDENTE A FRANQUIA SEM PAPEL</p> <p>* 20 a 30 ppm no mínimo</p> <p>* Tecnologia da impressão: tecnologia laser</p> <p>* impressão: papel A4</p> <p>* resolução mínima da impressão: 600 dpi</p> <p>* Compatibilidade com Windows e Linux</p> <p>* Tamanho do documento a ser digitalizado: até A4 com resolução 600 x 600 dpi (ADF)</p> <p>* Formato dos arquivos escaneados: JPEG, JPG, PDF no mínimo</p>	26654	Pág.	156000	R\$ 0,07	R\$ 10.920,00
	5	<p>OUTSOURCING DE IMPRESSÃO - PÁGINAS A4 - POLICROMÁTICO - EXCEDENTE A FRANQUIA - SEM PAPEL</p> <p>* 15 a 25 ppm no mínimo</p> <p>* Tecnologia da impressão: tecnologia laser</p> <p>* impressão: papel A4</p>	26697	Pág.	2400	R\$ 0,60	R\$ 1.440,00

* resolução mínima da impressão: 1200 dpi para impressão					
* Compatibilidade com Windows e Linux					
* Tamanho do documento a ser digitalizado: até A4 com resolução 600 x 600 dpi (ADF)					
* Formato dos arquivos escaneados: JPEG, JPG, PDF no mínimo					
TOTAL					R\$ 38.568,00

1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comum, uma vez que possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.
2. **O regime do contrato será o de **Empreitada por preço Global da Franquia, referente aos itens 1, 2 e 3. Os itens 4 e 5 serão compatibilizados para efeito de compensação ou pagamento por excedente a ser apurado semestralmente conforme planilha em anexo, de acordo com o Apêndice A da PORTARIA SGD/MGI Nº 370, DE 8 DE MARÇO DE 2023.****
3. **Por ocasião da fase de lances os licitantes devem efetuar o lançamento para os itens 4 e 5, relativos às páginas excedentes monocromática e policromática respectivamente, conforme alínea "b" do item 5.2.7 da PORTARIA SGD/MGI Nº 370, DE 8 DE MARÇO DE 2023, ou seja, o valor deve ser equivalente ao intervalo de 33% a 80% do valor cobrado pela página impressa dentro da franquia.**
4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que, em virtude da grande demanda pelos serviços de impressão e digitalização, a Capitania Fluvial do Rio Paraná (CFRP), por ser uma Organização Militar responsável pela segurança do tráfego aquaviário, habilitação de aquaviários, vistoria de embarcações e processos administrativos, imprime e digitaliza uma quantidade elevada de documentos, incluindo Cadernetas de Inscrição e Registro (CIR), processos de inscrição, termos de vistoria, autos de infração e documentos das áreas jurídica e de licitações, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar (Anexo I).
6. Caso a Administração e a Contratada entendam pela prorrogação do contrato o índice de correção a ser utilizado será o Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.
7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.
8. A solução de outsourcing de impressão deve contemplar:
 1. Fornecimento, em regime de comodato, de equipamento em linha de produção devidamente instalado e configurado.
 2. Fornecimento de suprimentos, consumíveis, insumos (exceto papel) novos, não remanufaturados e genuínos do fabricante do equipamento.
 3. Assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva do equipamento e do sistema de gestão.
 4. As especificações técnicas do equipamento constam na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.
 5. Todos os equipamentos devem possuir a documentação necessária à instalação e à operação dos produtos (manuais, termos de garantia, etc.) completa, atualizada e em português do Brasil, caso exista, ou em inglês.
 6. Módulos opcionais devem ser do mesmo fabricante do equipamento ou certificados pelo fabricante, visando a padronização do hardware.
 7. Todos os equipamentos devem ser bivolt ou acompanhados de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.
 8. A Contratada deverá providenciar transporte e a logística operacional necessários para a instalação dos equipamentos e substituição dos suprimentos, assim como desinstalação e transporte ao final do contrato.

9. Os equipamentos da solução deverão ser compostos de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas, bem como a respectiva garantia durante a vigência do contrato.
10. Caso necessário, a pedido da contratante, fornecimento de equipamento de backup para que não haja paralisação dos serviços quando de um eventual problema grave no equipamento.
11. Os procedimentos de regulagem, reparos e quaisquer outros ajustes, técnicos ou não, dos equipamentos, que demandem a realização de impressões para a adequação do funcionamento dos equipamentos, não serão contabilizados como serviços executados para efeitos de pagamento pela Contratante.
12. As impressões sem qualidade e ilegíveis, não serão contabilizados como serviços executados para efeitos de pagamento pela Contratante. Neste caso haverá imediata comunicação à Contratada para efeito de comprovação da situação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação e descrição da necessidade da contratação encontram-se pormenorizadas em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, Apêndice do Edital.

2.2. A contratação tem por objetivo prover uma solução de serviços de impressão corporativa gerenciada, atendendo às necessidades da Capitania Fluvial do Rio Paraná (CFRP) no que se refere ao fornecimento de equipamentos de impressão, impressão de documentos corporativos, provimento contínuo de suprimentos e suporte técnico on-site. A finalidade é garantir a qualidade dos serviços prestados e reduzir custos administrativos. Os serviços exigem prestação continuada, gerenciamento centralizado, aderência a requisitos de qualidade e capacidade operacional adequada.

2.3. A presente contratação justifica-se em virtude da grande demanda pelos serviços de impressão e digitalização no âmbito da CFRP. Por ser uma Organização Militar responsável pela segurança do tráfego aquaviário, habilitação de aquaviários, vistoria de embarcações e processos administrativos, a CFRP necessita imprimir e digitalizar elevada quantidade de documentos, incluindo Cadernetas de Inscrição e Registro (CIR), processos de inscrição, termos de vistoria, autos de infração e documentos das áreas jurídica e de licitações.

2.4. Os serviços de impressão utilizados pela CFRP seguem um modelo terceirizado, por meio da contratação de empresa prestadora de serviços de "Outsourcing de Impressão". Tal modelo permite que o órgão deixe de manter uma estrutura complicada de ser gerida, mediante a manutenção de recursos próprios. É um modelo que tem atendido bem as necessidades da Capitania ao longo dos anos, tanto em termos de gestão, quanto de qualidade, de custos, de racionalização de recursos, dentre outros aspectos.

2.5. Considerando o encerramento da vigência do contrato atual, que não pode ser renovado, e a natureza continuada do serviço, justifica-se o planejamento para a execução de uma nova contratação. Isso garantirá a continuidade do modelo adotado, a manutenção dos recursos e da qualidade dos serviços de impressão, além dos diversos benefícios que o outsourcing tem proporcionado à Capitania ao longo dos anos. Tendo em vista o encerramento do atual contrato, temos a necessidade de efetuar uma nova contratação do serviço a fim de garantir a continuidade do serviço.

2.6. A CFRP, por meio da Dispensa Eletrônica, tem como objetivo suprir essas necessidades por serviços de digitalização, impressão e cópia, considerados essenciais para o desempenho das atividades desta Capitania e cuja ausência ou indisponibilidade, mesmo que temporária, produzirá um impacto direto no desempenho institucional, paralisando setores críticos como atendimento ao aquaviário, emissão de documentos de habilitação e instrução de processos administrativos.

2.6.1. Para garantir a contínua operacionalidade dos equipamentos e a pronta resposta a eventuais falhas, a contratação deverá contemplar **suporte técnico on-site**, com atendimento presencial no prazo máximo de até **[24] horas úteis** a partir da abertura do chamado, incluindo a disponibilização de equipamento substituto (backup) em casos de indisponibilidade superior ao prazo estipulado, conforme detalhado no Acordo de Nível de Serviço (ANS) constante deste Termo de Referência.

2.7. Atualmente, os serviços de outsourcing de impressão são amplamente utilizados por órgãos da Administração Pública, pois seguem padrões ambientalmente mais responsáveis, reduzindo o consumo de papel, energia e suprimentos. Além disso, trata-se de um modelo eficiente, flexível, econômico e seguro, que disponibiliza aos usuários funcionalidades como impressão, cópia e digitalização de documentos de maneira integrada.

2.8. Esse modelo também possibilita a racionalização das atividades administrativas, reduzindo os esforços necessários para a licitação de recursos separados e otimizando a gestão administrativa e técnica dos contratos firmados. Ademais, permite um controle efetivo do uso dos serviços por meio de software de gestão de impressão e bilhetagem das diversas impressoras que compõem o parque de outsourcing.

2.9. Com fulcro no parágrafo único, do art. 1º, do Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022, incluído pelo Decreto nº 11.137, de 18 de julho de 2022 c /c subitem 1.12, da SGM – 102 (NORMAS SOBRE LICITAÇÕES, ACORDOS E ATOS ADMINISTRATIVOS), o objeto da contratação está previsto no Programa de Aplicação de Recurso (PAR), conforme detalhamento a seguir:

I) Código PAR: 023/2026

II) Data da aprovação de inclusão do objeto no PAR: 17 de março de 2026

2.10. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026.

2.11. O objeto está em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023-2026 do CON - Contratação /aquisição de serviços/bens de TIC, cuja solução de TIC está alinhada com os instrumentos de planejamento elencados no art. 6º da IN 94/2022 SGD /ME, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS

ID **Objetivos Estratégicos**

OBTIC2 Por meio da Transformação Digital, aprimorar os serviços digitais prestados pela MB ao público interno.

ALINHAMENTO AO PDTIC

ID **Ação do PDTIC**

OESTIC02 Empregar inovação e tecnologia para aprimorar os Sistemas Digitais (SD) e Sítios de Intranet de forma a tornar os processos internos mais produtivos

2.11.1. Nos termos do Anexo II da IN SGD/ME nº 94/2022, o objeto desta contratação enquadra-se nas categorias de "**Materiais e Equipamentos de TIC**" (impressoras, scanners e serviços de manutenção e suporte) e "**Impressão e Digitalização**" (serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos), estando, portanto, submetido às diretrizes de planejamento e governança de TIC aplicáveis à Administração Pública Federal.

2.12. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027.

2.13. Por **NÃO** se tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação **NÃO** será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

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

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico da Documentação de Formulação de Demanda, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A contratação de serviços de outsourcing de impressão assumiu maior complexidade nos últimos anos em face das alterações nas características dessa demanda, especialmente quanto à disseminação de práticas remotas de trabalho, e da evolução da tecnologia e dos modelos de prestação desse tipo de serviço.

3.3. O outsourcing de impressão consiste na terceirização de todo o processo de impressões e cópias de uma organização com o objetivo de permitir que ela se dedique às suas atividades estratégicas. Este serviço vem ganhando cada vez mais destaque por ter entre seus benefícios o aumento da produtividade e uma significativa redução de custos. Ao contratar o serviço de outsourcing de impressão, uma empresa especializada fica responsável por fornecer impressoras e opções de gerenciamento adaptadas às necessidades internas. Assim, a contratante não precisará fazer altos investimentos na aquisição desses equipamentos, muito menos se preocupar com possíveis reparos. Isso porque, além da locação de impressoras e soluções de gestão, a empresa contratada também se encarrega de funções como: instalação de todos os equipamentos, treinamentos dos usuários, suporte técnico, atualizações e manutenções, reposição de peças e logística de suprimentos.

3.4. O mercado de outsourcing de impressão está em pleno crescimento, independentemente de crises. Pequenas, médias e grandes organizações procuram, cada vez mais, a terceirização de impressoras. Isso acontece pelo fato de que essa solução traz uma redução enorme de custos com impressão. Estes custos vão desde investimentos em impressoras (imobilizado), até manutenção de peças e reposição de suprimentos.

3.5. Em suma, a solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) consiste na prestação de serviços especializados para prover uma solução completa de impressão corporativa. O modelo adotado prevê a contratação de um prestador especializado, responsável por disponibilizar os equipamentos de impressão e executar serviços agregados essenciais. O valor fixo mensal estabelecido para os itens cobre tanto o custo de alocação desses equipamentos quanto os serviços integrados, incluindo fornecimento de solução de gerenciamento, suporte técnico on-site e reposição de consumíveis de impressão (exceto papel), pelo período de 12 meses.

3.6. São previstas três modalidades de contratação de serviços de outsourcing de impressão:

3.6.1. Fixação de franquia mensal, que abrange fornecimento de equipamento e quantidade mínima de páginas, sendo cobrado o excedente da franquia;

3.6.2. Cobrança apenas por custo unitário de página (sem franquia); e

3.6.3. Cobrança pelo fornecimento do equipamento mais o custo unitário por página impressa (modalidade híbrida).

3.7. A Franquia pode ser definida como o mínimo a ser pago mensalmente à CONTRATADA, no qual fica-lhe assegurado um valor para amortização mensal do equipamento; ou seja, o valor da cópia dentro da franquia é composto pelo lucro do fornecedor adicionado dos custos fixos e variáveis dos serviços e da amortização do produto.

3.8. Excedente é a contabilização das impressões e cópias além da franquia, sem garantia de consumo, onde o fornecedor comporá seu respectivo valor financeiro sem incluir a amortização do equipamento, visto que estes já estão abarcados dentro da franquia mensal mandatória. Por esta razão, entende-se que o valor da cópia/impressão dentro da franquia possui um valor maior do que a cópia/impressão excedente.

3.9. A franquia de impressões por tipo de equipamento deverá ser utilizada apenas como parâmetro para melhor dimensionamento dos insumos e peças, podendo o CONTRATANTE ultrapassar o limite de impressões estimado por equipamento. Assim, como forma de exemplo, a franquia mais excedente de impressão monocromática pode ser utilizada por todos os equipamentos, independente do tipo.

3.10. Dessa forma, no outsourcing de impressão permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas impressas, assistência técnica com manutenção preventiva e corretiva, repasse de conhecimento para usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis, sempre levando em consideração a sustentabilidade.

3.11. De acordo com as boas práticas do mercado, o fornecimento desse serviço é conduzido por meio de seis fases: levantamento, proposta, contratação, implementação, treinamento e fiscalização.

3.12. A solução de impressão corporativa gerenciada (Managed Print Services - MPS) contemplará os seguintes aspectos:

a) Disponibilização de equipamentos corporativos multifuncionais para impressão, cópia e digitalização de documentos, conforme especificações e distribuição definidas neste Termo de Referência;

b) Impressão e reprodução de documentos corporativos nos formatos convencionais (A4), em monocromia e/ou policromia, conforme os requisitos de tecnologia, desempenho e qualidade estipulados;

c) Digitalização de documentos nos formatos convencionais (A4), em monocromia e/ou policromia, seguindo os padrões estabelecidos;

d) Fornecimento de uma solução integrada de gerenciamento do serviço contratado, abrangendo monitoramento de equipamentos, consumo de impressões, gestão de usuários e controle técnico do serviço;

e) Instalação e configuração dos equipamentos e da solução de gerenciamento, incluindo treinamento técnico para a equipe designada;

f) Assistência técnica on-site, com manutenção preventiva e corretiva, incluindo reposição de peças e gestão automatizada de atendimento via interface web e/ou central de suporte com linha telefônica gratuita (DDG - Discagem Direta Gratuita);

g) Fornecimento contínuo de suprimentos e consumíveis de impressão (exceto papel e outras mídias), garantindo que todos sejam novos, originais e genuínos do fabricante;

h) Treinamento e suporte técnico aos usuários, com repasse de conhecimentos adquiridos ao longo da execução do serviço;

i) Logística reversa para destinação correta de resíduos ambientais, incluindo restos de toner, cartuchos e embalagens, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e demais normas ambientais vigentes.

3.13. O ciclo de vida da solução compreende as seguintes fases:

a) **Planejamento e Implantação:** Levantamento das necessidades, configuração dos equipamentos, treinamento de usuários e implantação da solução de gerenciamento;

b) **Operação e Monitoramento:** Monitoramento contínuo dos serviços, suporte técnico preventivo e corretivo, gerenciamento do uso e fornecimento contínuo de consumíveis;

c) **Avaliação e Melhoria Contínua:** Revisão periódica dos serviços prestados, ajustes na infraestrutura e aprimoramento das soluções tecnológicas;

d) **Desmobilização e Sustentabilidade:** Finalização do contrato com recolhimento dos equipamentos, destinação ambientalmente correta dos resíduos e planejamento para continuidade dos serviços.

3.14. A contratação da solução deverá garantir um ambiente de impressão, reprodução e digitalização (incluindo tecnologia OCR para reconhecimento de caracteres). O objetivo é assegurar eficiência, agilidade e segurança na integração e disseminação de informações, por meio de uma infraestrutura física e lógica robusta, baseada na definição de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e na mensuração de resultados, pelo período de 12 meses.

3.15. No levantamento dos quantitativos necessários de equipamentos foram considerados os setores onde já existe o maquinário do atual contrato por vencer,

3.16. As quantidades estimadas de impressões para os 12 meses de contrato são as seguintes:

Item	Especificação	Quantidade Estimada Mensal	Quantidade Estimada Total (12 meses)
1	Impressão Monocromática	19.500 páginas	234.000 páginas
2	Impressão Policromática	300 páginas	6.000 páginas

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- 4.1.1. Disponibilização de equipamento de uso corporativo multitarefa para impressão, cópia e digitalização de documentos;
- 4.1.2. Impressão/reprodução de documentos corporativos em formatos convencionais (A4), em configuração de cor monocromática e/ou policromática – quando o equipamento demandado exigir tal funcionalidade e observando os critérios de tecnologia, performance e qualidade definidos para cada categoria de equipamento;
- 4.1.3. Digitalização de documentos em formatos convencionais (A4), em configuração de cor monocromática e/ou policromática – quando o equipamento demandado exigir tal funcionalidade e observando os critérios de tecnologia, performance e qualidade definidos para cada categoria de equipamento;
- 4.1.4. Fornecimento de solução completa de gerenciamento do serviço contratado, incluindo gerenciamento de equipamentos, de consumo de impressões, gerenciamento de usuários e gestão técnica do serviço;
- 4.1.5. Instalação e configuração dos equipamentos e da solução de gerenciamento dos serviços, incluindo todos os seus componentes e treinamento técnico à equipe designada pelo tomador do serviço;
- 4.1.6. Provimento de assistência técnica **on-site**, com manutenção preventiva/corretiva e reposição de peças – incluindo provimento de solução de gestão de atendimento ao usuário, com automação do processo de abertura e controle de acionamentos técnicos via interface web e/ou central de atendimento ao usuário;
- 4.1.7. Fornecimento contínuo de suprimentos e consumíveis de impressão (exceto papéis ou outras mídias de impressão) – incluindo, por exemplo, cartuchos de toner e outros suprimentos e consumíveis de substituição contínua, todos novos, originais e genuínos do fabricante;
- 4.1.8. Treinamento e suporte aos usuários da solução e repasse de conhecimentos acumulados ao longo da prestação dos serviços.

4.2. Requisitos de Capacitação:

- 4.2.1. Será responsabilidade da CONTRATADA prover às pessoas indicadas pelo CONTRATANTE o treinamento necessário para utilização da solução de gerenciamento e a todos os usuários do serviço o treinamento suficiente para operacionalizar os equipamentos e realizar suas tarefas básicas.
- 4.2.2. A CONTRATADA deverá, ainda, produzir um guia básico de operação dos equipamentos a ser disponibilizado aos usuários do CONTRATANTE em ambiente virtual.
- 4.2.3. O treinamento deve ter como escopo o atendimento das seguintes necessidades:
 - a) Instrução técnica dos usuários do CONTRATANTE para operação dos equipamentos de impressão;
 - b) Instrução técnica dos usuários do CONTRATANTE para utilização do serviço de suporte técnico on-site; e
 - c) Treinamento da equipe de fiscalização e dos técnicos indicados pelo CONTRATANTE para utilização da ferramenta de gerenciamento dos serviços.
- 4.2.4. Os treinamentos podem ser realizados através de videoaulas ou recursos de Ensino a Distância (EAD). Todavia, nestes casos eles devem contemplar todas as exigências mínimas previstas nos treinamentos presenciais: instruções para utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos dos equipamentos e sistemas disponibilizados. Além disso, a CONTRATADA deve prover um canal de comunicação direto com o CONTRATANTE para esclarecimento de dúvidas e fornecer à equipe de *service desk* e demais usuários documento para consulta com resoluções de problemas mais comuns, estilo FAQ - *Frequently Asked Questions*.

4.3. Requisitos Legais:

- 4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, e a outras legislações aplicáveis.

4.4. Requisitos de Manutenção:

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

4.4.2. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica on-site (no local) preventiva e corretiva total dos equipamentos e da solução de gerenciamento, incluindo-se todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, instalação, configuração, remanejamento e alteração da localização de equipamentos, ou outras necessárias, com vistas a garantir o correto funcionamento dos mesmos, assim como o atendimento às necessidades do CONTRATANTE, de acordo com os requisitos da contratação e os níveis mínimos de serviço exigidos neste instrumento.

4.4.3. O serviço de assistência técnica deve abranger todas as peças, acessórios, softwares, firmwares e demais aplicativos que compõe a solução - inclui também a verificação e eventual substituição e o direito de atualização de novas versões de drivers de impressão, que vierem a ser disponibilizadas ao mercado pelo fabricante, assim como a aplicação de correções mandatórias, sem que isso implique em qualquer ônus adicional para o CONTRATO.

4.4.4. Os chamados de acionamento de suporte técnico e solicitação de reposição de suprimentos deverão ser abertos por meio de central de assistência multicanal (serviços telefônico, correio eletrônico e/ou sistema com interface web acessível via browser de navegação) – com preferência para a adoção de solução via web – sendo gerado um número identificador do chamado que possibilite seu monitoramento.

4.5. Requisitos Temporais e Níveis Mínimos de Serviço (SLA):

4.5.1. Os serviços devem ser prestados a partir do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pelo Contratante.

4.5.2. O prazo limite para início da prestação dos serviços é de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do CONTRATO. Após início da operação, os equipamentos devem ser disponibilizados para uso de forma ininterrupta, e o serviço de suporte técnico preventivo e corretivo on-site deverá estar disponível, no mínimo, nos dias úteis em que houver expediente normal no Contratante - das 8h às 16h.

4.5.3. Os primeiros 60 (sessenta) dias corridos de execução contratual serão considerados como fase de adaptação e ajustes. Nesse período todos os níveis mínimos de serviço exigidos serão devidamente monitorados e comunicados às partes, porém, não serão aplicadas glosas resultantes de seu descumprimento.

4.5.4. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

ID	DESCRIÇÃO	PRAZO LIMITE (SLA)
ST-01	Prazo limite para registro interno, pré-análise (retenção) e direcionamento de chamados de suporte técnico do serviço de impressão – com adoção de medidas de garantia de disponibilidade mínima dos serviços (quando tecnicamente viável).	Até 1 (uma) hora útil a partir da abertura do chamado.
ST-02	Atendimento dos chamados de suporte técnico do serviço de impressão, com restabelecimento do funcionamento normal do equipamento e/ou do item da solução afetado – quando não houver necessidade de substituição de peças e/ou componentes.	Até 4 (quatro) horas úteis após abertura do chamado.
ST-03	Requisição e substituição de peças e/ou componentes nos equipamentos de impressão – quando verificada a necessidade durante atendimento a chamado de suporte técnico.	Até 2 (dois) dias úteis após a requisição.
ST-04	Movimentação física de equipamentos de impressão após solicitação do CONTRATANTE através do serviço de suporte técnico – incluindo procedimentos de desinstalação, transporte e reinstalação.	Até 3 (três) dias úteis após a requisição.
ST-05	Reposição de suprimentos de impressão após solicitação do CONTRATANTE, quando não realizada de forma proativa ou quando envolver item de reposição que requeira solicitação prévia.	Até 1 (um) dia útil após a requisição.
ST-06	Provimento, instalação e configuração de novos equipamentos demandados pelo CONTRATANTE após a implantação inicial.	Até 15 (quinze) dias úteis após a requisição.
ST-07	Troca técnica ou substituição de equipamento defeituoso e/ou sem capacidade plena de funcionamento por outro com idênticas características e em perfeito estado de funcionamento – quando atestado defeito técnico insanável, recorrente ou economicamente inviável.	Até 10 (dez) dias úteis após requisição.
ST-08	Manutenção preventiva e/ou limpeza interna e externa de equipamentos visando eliminar sujeira ou resíduos que possam comprometer seu funcionamento, sua durabilidade ou a qualidade dos impressos.	Conforme necessidade ou mediante solicitação do CONTRATANTE.

4.5.5. O serviço de assistência técnica multicanal deverá estar disponível ao contratante em dias úteis das 8h às 16h.

4.5.6. Observações importantes sobre os prazos:

a) Quanto ao item ST.01, as medidas a serem adotadas pela CONTRATADA no primeiro atendimento dos chamados de suporte técnico devem assegurar condições de manutenção da disponibilidade mínima dos serviços, tais como redirecionamento e backup de filas de impressão, liberação de impressoras back-up (quando houver) e outras medidas tecnicamente aplicáveis quando estiverem disponíveis e mostrarem-se viáveis;

b) Com relação às tarefas do item ST.03, a contagem de prazos será interrompida para fins de avaliação de nível de serviço caso a contratada ative equipamento back-up que possua as mesmas funcionalidades do equipamento para o qual a manutenção foi demandada – de modo a substituir o equipamento defeituoso/inoperante até conclusão de sua manutenção;

c) Como defeito técnico recorrente será considerada a ocorrência de 3 (três) acionamentos de suporte num intervalo de 9 (nove) dias corridos para um mesmo defeito em um mesmo equipamento. Nesses casos a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, promover a imediata e definitiva substituição do equipamento defeituoso por um novo (troca técnica), sendo este compatível com os requisitos da categoria, de primeiro uso, não remanufaturados, e apresentado em sua embalagem original, lacrada – aplicando-se os prazos descritos no item ST.07;

- d) A critério do CONTRATANTE, mediante solicitação da CONTRATADA, em caso de dificuldade no cumprimento dos prazos de solução das requisições, em razão de dependência da substituição de peças ou outro evento imprevisto e desde que motivadamente justificado, poderá ser concedido prazo adicional de, no mínimo, 01 (um) dia útil até, no máximo, 5 (cinco) dias úteis para a conclusão do atendimento sem que haja aplicação de glosas;
- e) Qualquer equipamento de impressão que venha a permanecer inoperante após o término do prazo máximo para o atendimento das tarefas de suporte técnico e manutenção deverá ter descontado em seu custo de alocação o período de inoperância (pró-rata die);
- f) A substituição preventiva de peças consumíveis não está sujeita à aplicação nos prazos previstos no item ST-03, podendo ocorrer de forma programada por parte da CONTRATADA.

4.5.7. As atividades de fornecimento contínuo de consumíveis de impressão deverão ser gerenciadas preferencialmente de forma proativa pela CONTRATADA, sem que haja necessidade de intervenção do CONTRATANTE. Havendo falhas no fornecimento contínuo de suprimentos o CONTRATANTE atuará para garantir a continuidade da prestação dos serviços, podendo, inclusive, quando couber, aplicar sanções por descumprimento da obrigação contratual.

4.5.8. Todas as despesas envolvidas no processo de assistência técnica on-site correrão por conta da CONTRATADA, inclusive as despesas com frete de envio e retorno de peças ou componentes da solução e despesas com locomoção de técnicos, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

4.5.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade:

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Contratante. Ademais, a solução deverá estar em conformidade com o Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação.

4.6.2. A CONTRATADA deverá cumprir as determinações contidas no art. 18, inciso V, alíneas "a" e "b" da IN-SGD 94/2022, no que se refere à entrega dos Termos de Compromisso e de Ciência, observando os prazos estabelecidos no presente Termo de Referência.

4.6.3. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir as seguintes premissas e procedimentos de segurança:

- a) Manter sigilo absoluto sobre qualquer informação de interesse da CFRP ou de terceiros a que tenham acesso em razão da execução dos serviços contratados, observando rigorosamente todos os critérios aplicáveis a dados, informações, regras de negócio, documentos e demais elementos pertinentes, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;
- b) Garantir que todos os seus profissionais estejam plenamente cientes e em estrita conformidade com as normas e procedimentos estabelecidos pela CFRP, assegurando seu fiel cumprimento;
- c) Assegurar a confidencialidade de todas as informações acessadas durante a execução do contrato, incluindo o período pós-contratual, mesmo em casos de rescisão antecipada;
- d) Prevenir vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes sob sua responsabilidade;
- e) Implementar e executar processos de gestão de riscos de segurança da informação;
- f) Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados, por meio de trilhas de auditoria de segurança da informação;
- g) Assegurar a continuidade dos negócios nos ambientes gerenciados, evitando interrupções indevidas dos serviços prestados;
- h) Realizar o tratamento adequado dos dados pessoais e informações classificadas, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).

4.6.4. A CONTRATADA está proibida de compartilhar os dados da CFRP com terceiros para qualquer fim, bem como de utilizar a presente contratação para obter acesso não autorizado a informações do CONTRATANTE.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

4.7.1. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com as seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.7.1.1. A CONTRATADA deverá observar, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG), bem como no Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020.

4.7.1.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se no uso eficiente de recursos e equipamentos, promovendo a redução e prevenção do desperdício de insumos e materiais, bem como minimizando a geração de resíduos.

4.7.1.3. A CONTRATADA assumirá integral responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações sociais e trabalhistas previstas na legislação vigente, garantindo o cumprimento tempestivo de tais obrigações. Ressalta-se que os profissionais e prepostos da CONTRATADA não manterão qualquer vínculo empregatício com a Capitania.

4.7.2. Da Sustentabilidade Ambiental:

4.7.2.1. Fornecimento de Equipamentos Sustentáveis: A contratada deve fornecer equipamentos sustentáveis, comprovados por documento de certificação ou por meio de diligências do órgão licitante. Essa exigência está em conformidade com o Decreto nº 10.240, de 12 de fevereiro de 2020.

4.7.2.2. Responsabilidade pela Logística Reversa: A contratada será responsável pela logística reversa dos equipamentos e suprimentos, devendo seguir todas as normas específicas vigentes para a destinação final, incluindo a correta disposição de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Essa obrigatoriedade está em consonância com a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.7.2.3. Apresentação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos: A empresa contratada deverá fornecer o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental no ato da assinatura do contrato, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados.

4.7.2.4. Recolhimento dos Materiais: A CONTRATADA deverá recolher mensalmente os materiais utilizados (cartuchos, toners e embalagens), a fim de evitar o acúmulo desses resíduos nas dependências da Contratante, e apresentar declaração de recebimento ao final do contrato.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica:

4.8.1. Os serviços deverão ser executados em conformidade com as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do CONTRATANTE.

4.8.2. A solução fornecida deverá ser plenamente compatível com a arquitetura tecnológica do CONTRATANTE, abrangendo protocolos de comunicação, sistemas operacionais, soluções de armazenamento e demais componentes essenciais ao seu funcionamento. Qualquer necessidade de customização ou parametrização será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

4.8.3. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pelo Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pelo Contratante.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação:

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

4.9.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar um Cronograma de Execução Detalhado, constando atividades, subatividades e marcos, ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega de documentação, e quaisquer eventos pertinentes para a efetiva implantação da solução contratada.

4.9.1.2. A implementação deverá ser feita de maneira que as interrupções no ambiente sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias.

4.9.1.3. A CONTRATADA deverá garantir todo o suporte técnico necessário à implementação e sustentação da solução de gerenciamento de impressão durante toda a vigência do CONTRATO.

4.10. Requisitos de Implantação:

4.10.1. A fase de implantação dos serviços contratados envolve a realização de todas as atividades necessárias ao início da prestação dos serviços dentro de sua total funcionalidade, inclusive:

- a) Distribuição, instalação, configuração e testes dos equipamentos nas quantidades, categorias e distribuição indicadas pelo CONTRATANTE;
- b) Instalação, configuração, testes e validação da solução de gerenciamento dos serviços, incluindo todas as ações necessárias ao seu pleno funcionamento, como configuração de servidores de impressão, pastas de rede, grupos de usuários, cotas e bloqueios, funcionalidades de segurança etc.;
- c) Disponibilização do serviço de suporte técnico multicanal, corretamente configurado e em condições de pleno uso.

4.10.2. Os equipamentos de impressão e softwares de gerenciamento a serem alocados deverão ser fornecidos estando ativas e configuradas todas as funcionalidades exigidas pelo CONTRATANTE, sendo que para isso a CONTRATADA deverá providenciar todas as licenças que possibilitam o acesso total às funcionalidades, sem custo adicional.

4.10.3. A contratada deverá finalizar a instalação, os testes e a implantação da solução de impressão corporativa completa – incluindo distribuição, instalação e configuração das impressoras e dos softwares de gerenciamento, em até 20 (vinte) dias corridos após assinatura do CONTRATO.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção:

4.11.1. A CONTRATADA deve realizar manutenção preventiva periódica nos equipamentos de impressão, assegurando a qualidade, a durabilidade e a disponibilidade ininterrupta da solução.

4.11.2. Durante a execução de serviços técnicos, sejam eles de manutenção preventiva ou corretiva on-site, os funcionários e/ou representantes da CONTRATADA deverão estar devidamente uniformizados e identificados, incluindo crachá corporativo e documento oficial de identidade.

4.11.3. A CONTRATADA deve manter um registro detalhado de todas as intervenções técnicas realizadas, contendo data, tipo de serviço, peças substituídas e condição do equipamento após o serviço. Esse registro deve estar disponível para consulta do CONTRATANTE sempre que solicitado.

4.11.4. A CONTRATADA deve garantir o fornecimento de peças de reposição originais ou homologadas pelo fabricante, assegurando a manutenção da qualidade e da vida útil dos equipamentos.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe:

4.12.1. Os serviços de assistência técnica, suporte e manutenção deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados e certificados nos produtos e soluções ofertadas, garantindo pleno conhecimento das especificações técnicas, funcionamento e manutenção dos equipamentos.

4.12.2. Durante a execução do Contrato, a Contratada deverá manter uma equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a prestação dos serviços, com experiência comprovada na área e certificações pertinentes que assegurem a capacitação para a execução das atividades de manutenção e suporte.

4.12.3. É obrigatória a comprovação de experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à manutenção de impressoras e gerenciamento de parques de impressão corporativos.

4.13. Vistoria:

4.13.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o pleno conhecimento das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado. Aos interessados é assegurado o direito de realizar vistoria prévia, acompanhados por um servidor designado, de segunda a sexta-feira, das 9h às 15h. O agendamento deve ser efetuado previamente pelo e-mail: [inserir e-mail da CFRP].

4.13.2. Caso a licitante realize a Vistoria Técnica, deverá comprovar a execução por meio de um Atestado de Vistoria Técnica. O prazo para realização da 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.

4.13.3. Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar uma declaração formal assinada pelo responsável técnico, atestando o conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, assumindo todos os ônus decorrentes.

4.14. Garantia da Contratação:

4.14.1. Será exigida garantia da contratação conforme os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, seguindo os percentuais e condições estabelecidos no contrato, limitada a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, nos termos do art. 96, §3º da referida Lei.

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

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

4.15. Informações relevantes para a apresentação da proposta:

4.15.1. A demanda do órgão baseia-se nas seguintes diretrizes:

4.15.1.1. O valor proposto para execução do objeto deverá incluir todos os custos necessários à realização dos serviços, abrangendo impostos diretos e indiretos, obrigações trabalhistas e previdenciárias, materiais, taxas, transportes e seguros incidentes ou que possam vir a incidir sobre o objeto.

4.15.1.2. As propostas de preços das empresas licitantes deverão conter a identificação clara e precisa das marcas e modelos dos equipamentos ofertados, com seus respectivos acessórios (quando aplicável), além do detalhamento dos custos unitários para a prestação dos serviços.

4.15.1.3. O escopo da contratação abrange:

a) Alocação de equipamentos para impressão, cópia e digitalização de documentos;

b) Fornecimento contínuo de consumíveis de impressão, exceto papel;

c) Solução completa de gerenciamento para controle, contabilização e otimização do uso dos equipamentos;

d) Suporte técnico preventivo e corretivo on-site, garantindo o pleno funcionamento dos equipamentos e a continuidade dos serviços;

e) **Prazo contratual de 12 (doze) meses, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, considerando a natureza continuada dos serviços.**

4.16. Disposições Gerais:

4.16.1. Da não exclusividade: Esta CONTRATAÇÃO é um relacionamento não exclusivo, e o CONTRATANTE não está impedido de obter serviços semelhantes ou idênticos de qualquer outro provedor.

4.16.2. Da participação de consórcios e cooperativas: Não será admitida a participação de consórcios e cooperativas, considerando as características do objeto e a existência de competidores individuais em número suficiente no mercado.

4.16.3. Da **subcontratação**: É **vedada** a subcontratação do objeto contratual. A prestação de suporte técnico pelo fabricante não será considerada subcontratação para fins deste item.

4.16.4. Da vedação de indicação de marcas: Nesta contratação, não será permitida a indicação de marcas ou modelos específicos, nos termos do art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

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

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

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

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

5.1.9. Zelar pelo bom uso do(s) equipamento(s) que estiver(em) em regime de comodato nas dependências da CFRP, adotando as medidas necessárias para sua conservação e utilização adequada, conforme orientações técnicas fornecidas pela CONTRATADA.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

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

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso, garantindo a continuidade dos serviços e a transferência ordenada de conhecimentos e informações à CONTRATANTE ou à nova contratada;

5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão, observando rigorosamente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e mantendo sigilo absoluto sobre todas as informações e dados a que tiver acesso em razão da execução contratual.

5.3. Da responsabilidade por danos aos equipamentos:

5.3.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos disponibilizados à CONTRATANTE em regime de outsourcing, incluindo o fornecimento de peças, componentes, suprimentos (exceto papel) e mão de obra técnica, conforme definidos neste Termo de Referência, necessários ao pleno funcionamento dos mesmos durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais à CONTRATANTE, tendo em vista que tais custos já estão incorporados ao valor mensal contratado.

5.3.2. Excepcionalmente, a CONTRATANTE poderá ser responsabilizada pelo ressarcimento de custos de reparo ou substituição dos equipamentos quando, cumulativamente:

a) For comprovado dolo ou má-fé de agente público no manuseio do equipamento, caracterizado por ação deliberada com intenção de causar dano; ou

b) For verificado uso em flagrante desacordo com as especificações técnicas expressamente indicadas no manual do fabricante, desde que tais especificações tenham sido formalmente entregues e comunicadas à CONTRATANTE por escrito no momento da instalação dos equipamentos; ou

c) Ocorrer dano decorrente de evento acidental grave (como queda, impacto violento, derramamento expressivo de líquidos, incêndio localizado ou descarga elétrica) que não seria previsível no contexto da utilização normal dos equipamentos; e

d) Houver comprovação do nexos causal entre a ação ou omissão do agente público e o dano verificado, mediante procedimento administrativo específico que assegure o contraditório e a ampla defesa.

5.3.3. Para fins de apuração da responsabilidade excepcional prevista no item anterior, após comunicação formal da CONTRATADA, a fiscalização do contrato instituirá comissão para análise do caso, que elaborará relatório circunstanciado descrevendo o dano, suas possíveis causas e conclusão quanto à responsabilidade, garantindo-se à CONTRATADA o direito ao contraditório.

5.3.4. O valor a ser eventualmente ressarcido limitar-se-á ao custo efetivo do reparo ou, em caso de impossibilidade técnica de reparo, ao valor de mercado do equipamento, considerando-se a depreciação pelo tempo de uso, conforme tabela de referência a ser apresentada pela CONTRATADA no início da vigência contratual.

5.3.5. Independentemente da apuração de responsabilidade, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamento substituto no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis após a constatação do dano, sem custo adicional para a CONTRATANTE, assegurando a continuidade dos serviços.

5.3.6. Os procedimentos detalhados para apuração de responsabilidade, formas de ressarcimento e solução de controvérsias serão formalizados no instrumento contratual, observando-se as diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução:

6.1.1. A execução do objeto dar-se-á a partir da data definida no contrato de prestação de serviços, após o recebimento da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

6.1.2. Ao término de cada período de 30 (trinta) dias, o Fiscal Administrativo deverá emitir o relatório de impressões do período para fins de pagamento, extraído do sistema de bilhetagem da solução contratada.

6.1.3. O relatório de impressão deverá ser atestado por ambas as partes, servindo como base para a medição e faturamento dos serviços.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços:

6.2.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: **Rua Barão do Rio Branco, 170, Centro, Foz do Iguaçu - PR, CEP: 85.851-310.**

6.2.2. Os serviços de suporte técnico preventivo e corretivo on-site deverão estar disponíveis, no mínimo, nos dias úteis em que houver expediente normal da CONTRATANTE – das **8h às 16h**.

6.2.3. A prestação do serviço de instalação deverá ser previamente agendada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, por intermédio dos seguintes contatos:

- Responsável: **SO(RM1)-OS GLAUBER**
- E-mail: **glauber@marinha.mil.br**
- Telefone: **(45) 8821-2126**

6.2.4. Atendimentos emergenciais fora do horário comercial poderão ser solicitados, a critério da CONTRATANTE, mediante justificativa da necessidade.

6.3. Materiais a serem disponibilizados:

6.3.1. Para garantir a perfeita execução dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá fornecer e manter todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, de acordo com as quantidades estimadas e os padrões de qualidade estabelecidos no contrato.

6.3.2. Substituições de materiais, peças ou suprimentos deverão ser providenciadas sempre que necessário para manter a continuidade e eficiência dos serviços, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

6.4.1. A demanda do órgão baseia-se nas seguintes características:

- a) Volume médio mensal de impressões: **19.500 páginas monocromáticas e 500 páginas policromáticas;**
- b) Tipos de documentos a serem impressos: documentos administrativos, processos, Cadernetas de Inscrição e Registro (CIR), termos de vistoria e autos de infração;

- c) Necessidade de impressão colorida e monocromática;
- d) Formato de papel utilizado: predominantemente A4;
- e) Tempo de resposta esperado para manutenções corretivas e preventivas: conforme SLAs estabelecidos no item 4.5.4;
- f) Quantidade de dispositivos necessários e sua distribuição: 01 equipamento policromático, 13 equipamentos monocromáticos e 01 Impressora Térmica;
- g) Integração com sistemas internos e compatibilidade tecnológica com os ambientes da CONTRATANTE.

6.4.2. Com essas informações, a CONTRATADA deverá elaborar uma proposta que contemple adequadamente a infraestrutura e os serviços necessários, garantindo eficiência, qualidade e otimização de custos.

6.5. Formas de transferência de conhecimento:

6.5.1. A transferência de conhecimento deverá ser realizada observando os **Requisitos de Capacitação** previstos no item 4.2 deste Termo de Referência.

6.5.2. A CONTRATADA deverá promover treinamento inicial para os usuários dos equipamentos e para a equipe de fiscalização, abrangendo:

- a) Operação básica dos equipamentos multifuncionais;
- b) Utilização do sistema de gerenciamento e bilhetagem;
- c) Procedimentos para abertura de chamados técnicos e solicitação de suprimentos;
- d) Orientações sobre boas práticas de uso e economia de recursos.

6.5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar material de apoio (guias rápidos, manuais ou tutoriais) em formato digital para consulta permanente dos usuários.

6.6. Procedimentos de transição e finalização do contrato:

6.6.1. Ao término do Contrato, a CONTRATADA deverá recolher todos os equipamentos e materiais remanescentes utilizados durante a vigência, observando os requisitos de Sustentabilidade previstos no item 4.7.2 deste Termo de Referência.

6.6.2. O recolhimento deverá ser precedido de:

- a) Extração de relatório final de impressões para conferência e acerto de contas;
- b) Verificação conjunta do estado dos equipamentos, lavrando-se termo de devolução;
- c) Apresentação de declaração de recebimento dos cartuchos, toners e embalagens para fins de logística reversa.

6.6.3. Em caso de transição contratual para nova prestadora, a CONTRATADA deverá colaborar com o processo, fornecendo as informações necessárias à continuidade dos serviços, sem interrupção do atendimento à CONTRATANTE.

6.7. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle:

6.7.1. Cada Ordem de Serviço (OS) conterà o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no **APÊNDICE 08** deste Termo de Referência.

6.7.2. Não se faz necessária quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle, considerando a natureza continuada da contratação.

6.8. Mecanismos formais de comunicação:

6.8.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA os seguintes:

- a) Ordem de Serviço (OS);
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados (service desk);
- e) E-mails e Cartas.

6.8.2. Os endereços para comunicação formal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA serão informados no ato da assinatura do contrato.

6.8.3. A comunicação via sistema de abertura de chamados deverá gerar número de protocolo para rastreabilidade e controle dos prazos de atendimento.

6.9. Formas de Pagamento:

6.9.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados no item **7. Modelo de Gestão do Contrato** deste Termo de Referência.

6.10. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança:

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

6.10.2. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais a que tiver acesso.

6.10.3. O **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e o **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no **APÊNDICE 05** deste Termo de Referência e devem ser encaminhados no momento da assinatura do contrato.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Disposições Gerais:

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

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

7.1.3. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.4. A CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.2. Preposto:

7.2.1. Dada a natureza do serviço de outsourcing de impressão, não há necessidade de a CONTRATADA manter preposto da empresa no local da execução do objeto de forma permanente.

7.2.2. A CONTRATADA deverá designar formalmente, antes do início da prestação dos serviços, um preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.2.3. O preposto deverá ter poderes para responder técnica e administrativamente pela execução do contrato, atuando como interlocutor principal junto à fiscalização.

7.2.4. Para a realização de visitas técnicas, manutenções programadas ou emergenciais, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE com antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas**, salvo nos casos de urgência devidamente justificada ou quando solicitado pela CONTRATANTE.

7.2.5. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

7.3. Reunião Inicial:

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

7.3.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até **5 (cinco) dias úteis** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.3.3. A pauta desta reunião observará, 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 (APÊNDICE 05)**;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) Apresentação da Carta de apresentação do Preposto, contendo no mínimo o nome completo e CPF do funcionário designado;
- e) Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que os equipamentos ofertados possuem a garantia e o suporte solicitados neste Termo de Referência;
- f) Alinhamento dos canais de comunicação, procedimentos para abertura de chamados e prazos de atendimento.

7.4. Rotinas de Fiscalização:

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

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

7.5. Fiscalização Técnica:

7.5.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

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

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

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

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

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

7.6. Fiscalização Administrativa:

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

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

7.7. Gestor do Contrato:

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

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

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

c) Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

d) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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) Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso;

f) 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) Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço;

h) Receber e dar encaminhamento imediato:

- h.1) às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174, de 2024;
- h.2) à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Instrumento de Medição de Resultado (IMR):

8.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme tabela abaixo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

INDICADOR DE SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO (SAP)

Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento.
Meta a cumprir	SAP >= 90% - A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico.
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$SAP = (QAP/QTA) \times 100$, onde: QAP = Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo; QTA = Quantidade total de chamados atendidos.
Início da Vigência	05 (cinco) dias após a abertura do chamado. Para valores iguais ou superiores a 90% – Pagamento integral da fatura mensal; De 80% a 89,9% – Glosa de 5% sobre o valor da fatura mensal; De 70% a 79,9% – Glosa de 10% sobre o valor da fatura mensal; Abaixo de 70% – Glosa de 15% sobre o valor da fatura mensal, sem prejuízo da aplicação de outras sanções cabíveis.
Faixas de ajuste nos pagamentos e Sanções	

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

- não produzir os resultados acordados;
- deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

8.2. Do Recebimento:

8.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, "a", da Lei nº 14.133/21 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246/2022).

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

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

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

8.2.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará 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.

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

8.2.7. 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.

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

8.2.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **15 (quinze) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- a) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas;
- b) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- c) Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- d) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- e) Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento.

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

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

8.3. Procedimentos de Teste e Inspeção:

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

- a) A entrega e instalação de todos os equipamentos e seus respectivos softwares;
- b) O funcionamento normal de todas as funcionalidades previstas neste Termo de Referência; e
- c) A qualidade da impressão.

8.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento:

8.4.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 72 horas úteis.	Multa de 1% sobre o valor total da fatura mensal por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite, aplicar-se-á multa de 3% do valor total da fatura mensal.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço SAP (Suporte de Atendimento dentro do Prazo)	Conforme previsto na tabela do indicador SAP (item 8.1.1).
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total da fatura mensal.

8.4.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

8.5. Liquidação:

8.5.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de **10 (dez) dias úteis** para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

8.5.4. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF.

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

8.5.6. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.6. Prazo de pagamento:

8.6.1. O pagamento será efetuado no prazo de até **10 (dez) dias úteis** contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.6.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do **Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

8.7. Forma de pagamento:

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

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

8.7.3. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, condicionado à apresentação de comprovação oficial.

8.8. Reajuste:

8.8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.8.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados mediante a aplicação do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

8.8.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença quando divulgado o índice definitivo.

8.8.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.9. Cessão de crédito:

8.9.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante, e sua eficácia está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.9.2. A celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos condicionam-se 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.

8.9.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente pela execução do objeto contratual, restando incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e as cláusulas exorbitantes aplicáveis aos contratos administrativos.

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

8.9.5. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a **Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025**, as quais ficam por esta regidas.

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

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Disposições gerais sobre glosas e retenções:

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

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

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

9.2. Infrações administrativas:

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

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

9.3. Sanções aplicáveis:

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

- a) **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem 10.2.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- c) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem 10.2.1, bem como nas alíneas "b", "c" e "d" que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4. Multas:

9.4.1. **Multa moratória** para as infrações descritas na alínea "d" do subitem 10.2.1 (retardamento da execução): 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

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

9.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

9.4.3. **Multa compensatória** para as demais infrações não especificadas nos itens anteriores: 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, por evento, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

9.5. Tabela de ocorrências específicas (complementar):

9.5.1. Além das sanções previstas nos itens anteriores, nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 72 horas úteis.	Multa de 1% sobre o valor total da fatura mensal por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, até o limite de 5 dias úteis. Após o limite, aplicar-se-á multa de 3% do valor total da fatura mensal.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço SAP (Suporte de Atendimento dentro do Prazo)	Conforme previsto na tabela do indicador SAP (item 8.1.1).
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total da fatura mensal.

9.6. Disposições comuns sobre sanções:

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

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

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

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

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

9.7. Processo administrativo sancionador:

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

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

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

9.8. Critérios para aplicação das sanções:

9.8.1. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante; e
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.9. Apuração conjunta com a Lei Anticorrupção:

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

9.10. Desconsideração da personalidade jurídica:

10.10.1. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial.

9.10.2. Nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.11. Registro e publicidade das sanções:

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

9.11.2. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.12. Reabilitação:

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

10.13. Compensação de débitos:

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

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

FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento das propostas:

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO, na modalidade DISPENSA ELETRÔNICA**, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço Global pela Franquia referente aos itens 1, 3 e 5**, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto nº 10.024/2019.

9.1.2. O valor estimado de cada item que compõe a contratação está descrito na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

9.1.3. O licitante deverá enviar os documentos de habilitação e proposta para todos os itens em que for convocado, sob pena de ter a proposta desclassificada.

9.2. Regime de execução:

9.2.1. O regime de execução do contrato será por **Empreitada por Preço Unitário**, conforme inciso XXVIII, art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência:

9.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4. Exigências de habilitação:

9.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.4.1.1. Habilitação jurídica:

a) **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.

b) **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

c) **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>.

d) **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

e) **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, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

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

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

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

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

9.4.1.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

b) 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), inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

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

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa.

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

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

g) Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede.

h) 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.

9.5. Qualificação Econômico-Financeira:

9.5.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física ou de sociedade simples.

9.5.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

9.5.3. 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), conforme fórmulas abaixo:

Índice	Fórmula
--------	---------

LG	$(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$
----	---

SG	$\text{Ativo Total} / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$
----	--

LC	$\text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}$
----	---

9.5.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices acima, será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.**

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

9.5.6. 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.

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

9.6. Qualificação Técnica:

9.6.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.6.2. Para fins da comprovação de que trata o subitem anterior, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados contemplando **percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento)** do quantitativo de equipamentos e do número de cópias/impressões constantes no item 1.1 deste Termo de Referência.

9.6.3. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos, ou com no mínimo um ano decorrido do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, aceito mediante a apresentação do contrato.

9.6.4. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

9.6.6. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado.

9.6.7. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português por tradutor juramentado.

9.7. Disposições gerais sobre habilitação:

9.7.1. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre, e posteriormente traduzidos por tradutor juramentado para assinatura do contrato.

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

9.7.3. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica.

9.8. Da participação de cooperativas:

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

- a) Relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa;
- b) Declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- c) Comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- d) Registro previsto no art. 107 da Lei nº 5.764/1971;
- e) Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;
- f) Documentos para comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: ata de fundação, estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou, regimento dos fundos, editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias, três registros de presença dos cooperados em assembleias, ata da sessão que autorizou a cooperativa a contratar;
- g) Última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme art. 112 da Lei nº 5.764/1971, ou declaração de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9.9. Da participação de consórcios:

9.9.1. Não será admitida a participação de consórcios nesta contratação, considerando a natureza do objeto, a existência de competidores individuais em número suficiente no mercado e a complexidade de gestão de consórcios para serviços de natureza continuada.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 38.568,00 (trinta e oito mil, quinhentos e sessenta e oito reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência.

11.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Identificação	Código
Gestão/Unidade	789300
Fonte de Recursos	3050000077
Programa de Trabalho	251070
Elemento de Despesa	339040
Plano Interno	G482FC2Z1SN

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

12.4. Cronograma Físico-Financeiro:

Evento	Prazo Estimado	Valor Estimado
Prestação de serviços de outsourcing de impressão e locação de equipamentos (12 meses), para os itens 1, 2 e 3.	Mensal	R\$ 2.184,00

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

CLASSIFICAÇÃO QUANTO AO SIGILO

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), não havendo, portanto, necessidade de tratamento sigiloso ou restrição de acesso aos documentos que compõem este processo de contratação.

14. Apêndice 1 - Requisitos e Especificações

REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE IMPRESSÃO CORPORATIVA GERENCIADA

SERVIÇO DE IMPRESSÃO CORPORATIVA GERENCIADA (MANAGED PRINT SERVICES)	
ID	DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES
A-1	O serviço de impressão corporativa gerenciada, a ser prestado pela CONTRATADA, envolve o provimento de equipamentos de impressão, fornecimento contínuo de insumos de impressão (exceto papel), disponibilização de solução de gerenciamento de equipamentos e de impressão e suporte técnico preventivo e corretivo on-site.
A-2	Os equipamentos a serem alocados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços contratados devem ser aderentes aos requisitos técnicos especificados para cada categoria, conforme descritos nos APÊNDICES 05, 06 e 07, sendo próprios para ambientes corporativos, compatíveis para uso em rede e admitir gerenciamento de recursos de TI.
A-3	Todos os equipamentos de impressão a serem alocados na prestação dos serviços deverão ser novos, de primeiro uso, e estar em linha de produção pelo fabricante. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante afim de atestar as informações prestadas pela LICITANTE/CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos.
A-4	Caso sejam necessários autotransformadores e/ou recursos de estabilização de corrente elétrica para garantia do correto funcionamento dos equipamentos a serem instalados os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA – sem custo adicional para o CONTRATANTE.
A-5	Todos os consumíveis de impressão de fornecimento contínuo deverão ser originais do fabricante dos equipamentos (ou homologados pelo fabricante), novos e não-remanufaturados.
A-6	Os equipamentos deverão ser distribuídos e instalados de acordo com a programação pactuada e nos locais estabelecidos pelo CONTRATANTE em suas unidades funcionais previamente definidas. Os custos logísticos de transporte e distribuição dos equipamentos deverão ser integralmente cobertos pela CONTRATADA, inclusive eventuais seguros e outros custos relacionados.
A-7	O CONTRATANTE poderá, no decorrer da execução do CONTRATO, promover a transferência de suas unidades funcionais para outras localidades na mesma região dos locais inicialmente definidos e que deverão ser igualmente atendidas pelos serviços que compõem o objeto desta contratação.
A-8	O CONTRATANTE poderá, no decorrer da execução do CONTRATO, promover a transferência de equipamentos dentro de suas unidades funcionais e/ou para outras unidades da mesma região dos locais inicialmente definidos e que deverão ser igualmente atendidas pelos serviços que compõem o objeto do CONTRATO.
A-9	Será responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento contínuo de todos os consumíveis de impressão (exceto papel) para os equipamentos contratados, bem como quaisquer outras peças e componentes em quantidade necessária ao pleno e contínuo funcionamento da solução durante todo o período de vigência do CONTRATO.
A-10	Para fins de garantia de continuidade dos serviços no caso de indisponibilidade temporária no mercado ou problemas com relação à aquisição e/ou distribuição de suprimentos, a CONTRATADA deverá manter dentro das dependências do CONTRATANTE um estoque mínimo de consumíveis equivalente ao consumo estimado de 1 (um) mês do parque instalado, com reserva mínima de 1 (um) kit sobressalente de consumíveis (com destaque para cartuchos de toner) por modelo de equipamento.
	Para fins de garantia de continuidade dos serviços no caso de indisponibilidade temporária no mercado ou problemas com relação à aquisição e/ou distribuição de peças ou componentes mecânicos ou eletrônicos, a CONTRATADA deverá manter

A-11	dentro das dependências do CONTRATANTE, no , como reserva técnica mínima, 1 (um) equipamento extra (back-up) para cada categoria de equipamento (exceto para impressora de grandes formatos – plotter).
A-12	Em atendimento às diretrizes da Lei nº 12.305, de 2/8/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, a CONTRATADA deve seguir todos os procedimentos cabíveis com vistas à redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos produzidos pelo processo de impressão; arcar com todas as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis (exceto papel) necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado, responsabilizando-se, inclusive, pelo mecanismo de logística reversa.
A-13	Os equipamentos utilizados na prestação dos serviços contratados deverão estar em conformidade com programas de redução de consumo de energia, bem como apresentar baixo nível de ruído em operação.
A-14	Os equipamentos a serem alocados na prestação dos serviços não devem 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 (DC), bifenil-polibromados (PBBS), éteres difenilpolibromados (PBDES). A comprovação do atendimento a esse requisito poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências
A-15	Os equipamentos ofertados com exigência do recurso wi-fi e/ou fax, deverão estar de acordo com o regulamento para certificação e homologação de produtos para telecomunicações, anexo à Resolução nº 242 de 30/11/2000, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

15. Apêndice 2 - Requisitos e Especificações

REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO

SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO	
ID	DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES
B-1	A solução deve conter funcionalidades que possibilitem a configuração e alocação de custos, tarifação, bilhetagem (centro de custos e cobrança) e cotas de impressão por usuário e por centros de custo (cotas volumétricas / cotas monetárias) – com possibilidade de uso de sistema de bilhetagem centralizada e configuração e gerenciamento de custos de impressão diferenciados por tipo (monocromático / policromático / tamanho de mídia, etc.) e por categoria de equipamento, no mínimo.
B-2	A solução deve conter funcionalidades que possibilitem a configuração de grupos de impressoras, usuários e estações de trabalho com integração da base de usuários e grupos a partir do Active Directory (AD) e/ou LDAP, possibilitando autenticação do usuário final através da senha única de rede corporativa.
B-3	A solução deve proporcionar a configuração, a operação e o gerenciamento de políticas de impressão incluindo, no mínimo, políticas de bloqueio (bloquear impressões de acordo com regras de cotas volumétricas, cotas monetárias ou similares, por exemplo), políticas de conversão (converter impressões policromáticas para monocromáticas, por exemplo) e políticas informativas (alertas de uso e conscientização, por exemplo).
B-4	A solução deve permitir, no mínimo, a configuração e emissão de relatórios gerenciais avançados parametrizáveis e com filtros diversos (grupo, usuário, equipamento, tipo de impressão, impressão por equipamento, etc.). Desejável possuir funcionalidade de relatórios agendados/programados.
B-5	A solução deve conter funcionalidade de configuração, registro e armazenamento de contadores de uso de impressões e cópias (por tipo/categoria de impresso, por equipamento, por usuário e por centro de custo, no mínimo). Desejável contabilizar uso de digitalizações.
B-6	A solução deve conter funcionalidade de detecção automática de equipamentos e identificação de equipamentos através de nº de série, fabricante, modelo e/ou endereços IP/MAC via protocolo DHCP ou outro compatível, no mínimo.
B-7	A solução deve conter funcionalidade de administração do parque de impressoras corporativas que possibilitem gerir, monitorar e diagnosticar remotamente os equipamentos interconectados à rede corporativa do CONTRATANTE.
	A solução deve conter funcionalidades de emissão de alertas/avisos a usuários para controle de saldo de cotas de impressão,

B-8	confirmação de impressão, aviso de impressão restrita, negação de impressão segundo restrições (regras de impressão) e outros avisos similares.
B-9	A solução deve conter funcionalidades que possibilitem realizar monitoramento remoto de equipamentos com visualização de alertas e status de suprimentos (alerta de problemas nos equipamentos, alerta de nível de toner, alerta de falta de papel, etc.).
B-10	A solução deve conter funcionalidade que possibilitem o registro, a coleta e a consolidação de contadores gerais para faturamento (contadores de impressão) – incluindo a possibilidade de apontar custo individual por equipamento e consolidado de todo o parque de impressão conectado à solução.
B-11	A solução deve proporcionar ao CONTRATANTE acesso a recursos de auditoria e verificação de conformidade de contadores, validação de regras de impressão e rastreamento de logs de impressão.
B-12	A solução deve ser compatível com a arquitetura tecnológica do CONTRATANTE no que diz respeito a protocolos de comunicação, bancos de dados, sistemas operacionais, soluções de armazenamento e demais componentes necessários ao seu funcionamento e entrega das funcionalidades mínimas exigidas. Eventuais customizações e parametrizações correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA.
B-13	A solução deve possuir interface de gerenciamento via web, preferencialmente com gestão de nível de acessos, para que tanto os usuários quanto as equipes de gestão tenham acesso às funcionalidades da solução de acordo com seus respectivos perfis.
B-14	A CONTRATADA deverá garantir todo o suporte técnico necessário à implementação e sustentação da solução de gerenciamento de impressão durante toda a vigência do CONTRATO.
B-15	A CONTRATADA deverá promover capacitação das equipes do CONTRATANTE no que se refere à operação da solução, incluindo suas funcionalidades.
B-16	Todos os custos de licenciamento da solução e de eventuais componentes necessários à implementação dos requisitos mínimos exigidos deverão ser suportados pela CONTRATADA durante toda a vigência do CONTRATO e considerados na elaboração de sua Proposta Comercial.
B-17	O software deve ser instalado nas dependências do órgão onde estiverem instalados os equipamentos. Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem para disponibilização desse serviço, somente poderá ser aceito respeitando-se, no que couber, o disposto na seção 4 do Anexo da IN SGD/ME nº 94, de 2022.
B-18	Em qualquer cenário, com relação à gestão do software de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, sem possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo. Além disso, o acesso à gestão do software de bilhetagem deve ser concedido apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou pela autoridade competente.

16. Apêndice 3 - Requisitos e Especificações

REQUISITOS E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ON-SITE

A CONTRATADA deverá assegurar, durante a vigência do CONTRATO, assistência técnica on-site (no local) preventiva e corretiva total dos equipamentos e da solução de gerenciamento, incluindo-se todas as ações, sejam de manutenção, reposição de peças, instalação, configuração, remanejamento e alteração da localização de equipamentos, ou outras necessárias, com vistas a garantir o correto funcionamento dos mesmos, assim como o atendimento às necessidades do CONTRATANTE, de acordo com os requisitos da contratação e os seguintes níveis mínimos de serviço exigidos:

SUPORTE TÉCNICO PREVENTIVO E CORRETIVO ON-SITE – PRAZOS E TAREFAS		
ID	DESCRIÇÃO	PRAZO LIMITE (SLA)
ST-01	Prazo limite para registro interno, pré-análise (retenção) e direcionamento de chamados de suporte técnico do serviço de impressão – com adoção de medidas de garantia de disponibilidade mínima dos serviços (quando tecnicamente viável)	1 (uma) hora útil após a requisição.
ST-02	Atendimento dos chamados de suporte técnico do serviço de impressão, com restabelecimento do funcionamento normal do equipamento e/ou do item da solução afetado – quando não houver necessidade de substituição de peças e/ou componentes.	4 (quatro) horas úteis após a requisição.
ST-03	Requisição e substituição de peças e/ou componentes nos equipamentos de impressão – quando verificada a necessidade durante atendimento a chamado de suporte técnico.	2 (dois) dias úteis após a requisição.
ST-04	Movimentação física de equipamentos de impressão após solicitação do CONTRATANTE através do serviço de suporte técnico – incluindo procedimentos de desinstalação, transporte e reinstalação.	2 (dois) dias úteis após a requisição.
ST-05	Reposição de suprimentos de impressão após solicitação do CONTRATANTE, quando não realizada de forma proativa ou quando envolver item de reposição que requeira solicitação prévia.	2 (dois) dias úteis após a requisição.
ST-06	Provimento, instalação e configuração de novos equipamentos demandados pelo CONTRATANTE após a implantação inicial.	21 (vinte e um) dias úteis após a requisição.
ST-07	Troca técnica ou substituição de equipamento defeituoso e/ou sem capacidade plena de funcionamento por outro com idênticas características e em perfeito estado de funcionamento – quando atestado defeito técnico insanável, recorrente ou economicamente inviável.	10 (dez) dias úteis após requisição
ST-08	Manutenção preventiva e/ou limpeza interna e externa de equipamentos visando eliminar sujeira ou resíduos que possam comprometer seu funcionamento, sua durabilidade ou a qualidade dos impressos.	Conforme necessidade ou mediante solicitação do CONTRATANTE.

No que se refere à tabela acima, adicionamos as seguintes observações importantes:

- a. Quanto ao item ST.01 as medidas a serem adotadas pela CONTRATADA no primeiro atendimento dos chamados de suporte técnico devem assegurar condições de manutenção da disponibilidade mínima dos serviços, tais como redirecionamento e backup de filas de impressão, liberação de impressoras back-up (quando houver) e outras medidas tecnicamente aplicáveis quando estiverem disponíveis e mostrarem-se viáveis;
- b. Com relação às tarefas do item ST.03, a contagem de prazos será interrompida para fins de avaliação de nível de serviço caso a contratada ative equipamento back-up que possua as mesmas funcionalidades do equipamento para o qual a manutenção foi demandada – de modo a substituir o equipamento defeituoso
- c. Como defeito técnico recorrente será considerada a ocorrência de 3 (três) acionamentos de suporte num intervalo de 30 (trinta) dias corridos para um mesmo defeito em um mesmo equipamento. Nesses casos a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, promover a imediata e definitiva substituição do equipamento defeituoso por um novo (troca técnica), sendo este compatível com os requisitos da categoria – aplicando-se os prazos descritos no item ST.07;
- d. Qualquer equipamento de impressão que venha a permanecer inoperante após o término do prazo máximo para o atendimento das tarefas de suporte técnico e manutenção deverá ter descontado em seu custo de alocação o período de inoperância (pró-rata die);
- e. Caso a demanda de assistência técnica envolva o tratamento de mensagens automáticas dos equipamentos requisitando a substituição preventiva de consumíveis de impressão como recipientes de resíduo, unidades de imagem, unidades de fusão, correias, condutores e similares o atendimento poderá ser considerado “concluído” para fins de avaliação de atendimento a nível de serviço após execução do atendimento previsto no item “ST-02” desde que assegurada a manutenção da operação normal do equipamento até a efetiva substituição do consumível;
- f. A substituição preventiva de peças consumíveis não está sujeita à aplicação nos prazos previstos no item ST- 03, podendo ocorrer de forma programada por parte da CONTRATADA.

As atividades de fornecimento contínuo de consumíveis de impressão deverão ser gerenciadas preferencialmente de forma proativa pela CONTRATADA, sem que haja necessidade de intervenção do CONTRATANTE. Havendo falhas no fornecimento contínuo de suprimentos o CONTRATANTE atuará para garantir a continuidade da prestação dos serviços, podendo, inclusive, quando couber, aplicar sanções por descumprimento da obrigação contratual.

O serviço de assistência técnica deve abranger todas as peças, acessórios, softwares, firmwares e demais aplicativos que compõe a solução - inclui também a verificação e eventual substituição e o direito de atualização de novas versões de drivers de impressão, que vierem a ser disponibilizadas ao mercado pelo fabricante, assim como a aplicação de correções mandatórias, sem que isso implique em qualquer ônus adicional para o CONTRATO.

Os chamados de acionamento de suporte técnico e solicitação de reposição de suprimentos deverão ser abertos por meio de central de assistência multicanal (serviços telefônico, correio eletrônico e/ou sistema com interface web acessível via browser de navegação) – com preferência para a adoção de solução via web – sendo gerado um número identificador do chamado que possibilite seu monitoramento.

Para facilitar a abertura de chamados, a CONTRATADA deverá disponibilizar de maneira acessível, aos usuários da CONTRASTANTE, informações básicas sobre os equipamentos (como modelo, serial e nome na rede) e dados de acesso à central de suporte.

A CONTRATADA deve assegurar a prestação de suporte técnico preventivo e corretivo on-site (no local) durante toda a vigência do CONTRATO – incluindo suporte ao usuário final e às equipes técnicas do CONTRATANTE.

O Serviço de Suporte Técnico On-site deverá estar disponível durante dias úteis das 8:30h às 15h – considerando dia normal de expediente do CONTRATANTE. Não descartado o acionamento emergencial em outros períodos, a critério do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve promover o registro, o atendimento e o acompanhamento de todas as requisições, incidentes e problemas relacionados ao Serviço de Impressão Corporativa Gerenciada – incluindo o registro dos andamentos, das soluções e da percepção dos usuários acerca da qualidade e tempestividade dos atendimentos.

A CONTRATADA deve realizar os atendimentos técnicos de acordo com os prazos, as regras e todas as demais condições definidas no Termo de Referência vinculado ao CONTRATO.

A CONTRATADA deve promover ações de manutenção preventiva dos equipamentos de impressão, visando a garantia da qualidade e da disponibilidade da solução.

As requisições para eventos tais como impressora desconectada/desligada, atolamento de papel e necessidade de substituição de consumíveis (toner, cilindro, etc.) deverão ser realizadas de forma automática pela solução de gerenciamento ou de forma proativa pela CONTRATADA – de modo a não demandar a abertura de requisições pelos usuários para esses tipos de demanda.

Todas as despesas envolvidas no processo de assistência técnica on-site correrão por conta da CONTRATADA, inclusive as despesas com frete de envio e retorno de peças ou componentes da solução e despesas com locomoção de técnicos, sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE.

Objetivando prover maior agilidade, tempestividade e rapidez na execução e gerenciamento do serviço de assistência técnica preventiva e corretiva on-site – bem como para auxiliar tecnicamente as equipes internas do CONTRATANTE nos assuntos relacionados ao objeto contratado – a CONTRATADA deverá avaliar a possibilidade de manter um TÉCNICO de seu quadro de funcionários disponível nas dependências do CONTRATANTE em Foz do Iguaçu/PR, sem que isso implique em aumento de custos à contratação, visando a assegurar o atendimento tempestivo dos acionamentos do serviço de serviço técnico on-site.

Os níveis mínimos de serviço aplicáveis ao serviço de suporte técnico estão descritos no APÊNDICE 04.

17. Apêndice 4 - Níveis Mínimos de Serviços

APÊNDICE 4:

CRITÉRIOS PARA APLICAÇÃO DE REDUÇÕES NO PAGAMENTO

ID	DESCRIÇÃO DO CRITÉRIO DE REDUÇÃO/GLOSA À REMUNERAÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	ATIVIDADES E TAREFAS DE SUPORTE TÉCNICO APLICÁVEIS	PERCENTUAL DE DESCONTO (GLOSA)*		
			PARÂMETRO A	PARÂMETRO B	PARÂMETRO C
			1 (UMA) OCORRÊNCIA DE ATRASO NO MÊS	DE 2 (DUAS) ATÉ 10 (DEZ) OCORRÊNCIAS DE ATRASO ACUMULADAS NO MÊS	MAIS DE 10 (DEZ) OCORRÊNCIAS DE ATRASO ACUMULADAS NO MÊS
GNS-1	Descumprir os prazos do serviço de assistência técnica preventiva e corretiva <i>on-site</i> .	ST.01 / ST.02 / ST.03	0,5% (Por hora de atraso, por chamado)	1% (Por hora de atraso, por chamado)	2% (Por hora de atraso, por chamado)
GNS-2	Descumprir os prazos para reposição de peças e suprimentos de impressão.	ST.04 / ST.05	0,5% (Por hora de atraso, por chamado)	1% (Por hora de atraso, por chamado)	2% (Por hora de atraso, por chamado)
GNS-3	Descumprir os prazos de instalação, movimentação e troca técnica de equipamentos de impressão.	ST.06 / ST.07 / ST.08	3% (Por dia de atraso, por chamado)	5% (Por dia de atraso, por chamado)	10% (Por dia de atraso, por chamado)

Os prazos definidos nos critérios de redução serão calculados em dias úteis pelo calendário oficial da localidade onde o item /equipamento estiver instalado, observadas as definições de dia útil e o requisito de disponibilidade mínima do serviço (dias úteis com expediente normal no CONTRATANTE das 9:00 às 18:00).

(*) A glosa será calculada considerando o valor do Custo Fixo Mensal do equipamento para o qual foi aberta a requisição /chamado – de acordo com o modelo de contratação.

18. Apêndice 5 - Termo de Ciência

Introdução

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão /entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

1 – Identificação

Contrato Nº			
Objeto			
Contratada		CNPJ	
Preposto			
Gestor do Contrato		Matr.	

2 – Ciência

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

Funcionários da Contratada

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	

19. Apêndice 6 - Termo de Compromisso

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Introdução

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

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – Objeto

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

2 – Conceitos e Definições

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

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

- b. **INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- c. **CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – Da Informação Sigilosa

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – Dos Limites do Sigilo

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

- I - Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II - Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III - Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – Disposições Gerais

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do

CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 – Vigência

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

7 – Penalidades

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE,

inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8 – Disposições Gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

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

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

9 – Foro

O CONTRATANTE elege o foro da cidade de Foz do Iguaçu, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – Assinaturas

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

Contratada	Contratante
<p data-bbox="320 434 408 459"><Nome></p> <p data-bbox="288 555 440 580"><Qualificação></p>	<p data-bbox="890 448 1082 472"><Nome> Matrícula:</p> <p data-bbox="890 488 986 512">XXXXXXXX</p>
Testemunhas	
<p data-bbox="320 1039 408 1064"><Nome></p> <p data-bbox="288 1160 440 1184"><Qualificação></p>	<p data-bbox="946 1039 1034 1064"><Nome></p> <p data-bbox="914 1160 1066 1184"><Qualificação></p>

Foz do Iguaçu/PR, XX de mês de 2026

20. Apêndice 7 - Declaração de Vistoria

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA
<p data-bbox="57 1626 1294 1731">DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº /2025, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações da CAPITANIA FLUVIAL DO RIO PARANÁ</p> <p data-bbox="57 1796 1294 1901">, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da pretensa licitação e à eventual elaboração de sua ROPOSTA, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.</p>

Foz do Iguaçu/PR, <dia> de <mês> de 2025.
[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente> e <SIAPE do emitente>
[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação na Dispensa Eletrônica nº /202, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, Em conformidade a previsão contida no Termo de Referência, manifestamos nossa opção por não realização da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de 2025.
[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente> e <SIAPE do emitente>
[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

21. Apêndice 8 - Modelo de Ordem de Serviço

Introdução

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

Referência: Art. 32 IN SGD N° 94/2022.

1 – Identificação

N° da OS/OFB		Data de emissão	
Contrato/Nota de Empenho N°			
Objeto do Contrato			
Contratada		CNPJ	
Preposto			
Início vigência		Fim vigência	

Área Requisitante

Unidade			
Solicitante		E-mail	

2 – Especificação dos Bens/Serviços e Volumes Estimados

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Métrica	Valor Unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
Valor total estimado da OS /OFB					

3 – <Instruções/Especificações> Complementares

<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB>

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

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

4 – Datas e Prazos Previstos

Data de Início:		Data do Fim:	
-----------------	--	--------------	--

Cronograma de Execução/Entrega

--	--	--	--

Item	Tarefa/Entrega	Início	Fim

5 – Assinatura e Encaminhamento da Demanda

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

<Nome >

<Nome >

<RESPONSÁVEL PELA DEMANDA / FISCAL
REQUISITANTE>

<GESTOR DO CONTRATO>

Matr.: <Nº da matrícula>

Matr.: <Nº da matrícula>

Foz do Iguaçu/PR, XX de mês de 2026

22. 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](#).

GLAUBER FERREIRA ROCHA

Responsável pela contratação direta



Assinou eletronicamente em 24/06/2026 às 10:13:31.